OMBUDSMAN ONTARIO

ANNUAL REPORT 1989-90

OMBUDSMAN ONTARIO

ANNUAL REPORT 1989-90

Ombudsman Ontario

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 586-3300

June 28, 1990

The Speaker
Legislative Assembly
Province of Ontario
Queen's Park
Toronto, Ontario

Dear Speaker:

I am pleased to submit, for presentation to the Legislative Assembly, the Annual Report of the Ombudsman for the period April 1, 1989 to March 31, 1990.

This report is provided pursuant to Section 12 of the *Ombudsman Act*.

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

91-01280/

ROBERTA L. JAMIESON

OMBUDSMAN'S MESSAGE

A YEAR OF TRANSITION

At the end of the last fiscal year, my predecessor, Dr. Daniel G. Hill, retired, and Eleanor Meslin was appointed temporary Ombudsman. I am grateful to Dr. Hill for the foundation he built during his tenure. I also acknowledge Ms. Meslin's competent management in the interim before my appointment on October 30, 1989, and her assistance until her resignation in February, 1990. The work of these two persons resulted in my inheriting a competent and dedicated staff and an able administration in the service of the people of Ontario in achieving consistently fair treatment in the administration of the provincial government.

This, then, was a year of transition, from the third Ombudsman to a temporary Ombudsman and now, the reins have been handed to me. In this Annual Report, it is not appropriate for me to take credit for the first seven months, and for most of the balance of the year, I was settling in and beginning to shape my operations to suit the special approaches which I intend to apply in fulfilling my responsibilities.

This Report therefore consists of an objective presentation on the operations for the year for which, as I say, I can take little credit. In this message, however, I want to give an indication of some of the directions I intend to take in the year ahead. I look forward to filing an Annual Report next year, my first entire year as Ombudsman, which will report my progress in achieving the objectives which I am setting.

The Year Past

I appeared before the Standing Committee on Administration of Justice to discuss alternative dispute resolution, a field in which I have some expertise. I also appeared before the Standing Committee on the Ombudsman to set out the manner in which I had arrived at findings in regard to a case in which the Ministry involved did not implement my recommendations in a manner which I considered to be adequate and appropriate.

The Year Ahead

Each Ombudsman has certain perspectives, certain special skills, certain goals. In the year ahead, I intend to begin to implement changes which I believe will contribute to Ombudsmanship in Ontario. As times change, it is important that the Ombudsman provide a service which is relevant to the needs of all of the people of Ontario.

I intend to take steps which will bring the Ombudsman's services to the attention of more people in Ontario. I want to create greater public consciousness about how the Ombudsman can work with the people of the province to improve government administration. I will re-examine the function of the district offices in this respect to see how we can improve outreach and access without increasing costs or creating new complications in the Ombudsman's processes.

I intend to bring my skills to bear in alternative forms of dispute resolution which do not rely upon confrontation and power to seek out mutually-satisfactory resolution of difficult issues. In receiving, investigating and reporting on concerns raised with me my objective will be not only to help an aggrieved individual, but in the true spirit of win/win settlements, to secure improvement in the administration of government for all people of the province.

In that same spirit, I intend to engage in "preventative Ombudsmanship", that is, to advise government organizations who ask for my assistance as to the factors which they need to consider to bring their procedures and regulations to the standard of democratic administration that the people of Ontario expect. I and my staff will also offer senior officials seminars on the way in which the Ombudsman Act operates so that my mandate can be seen as a means of independent evaluation which protects the interests of public and public servant alike.

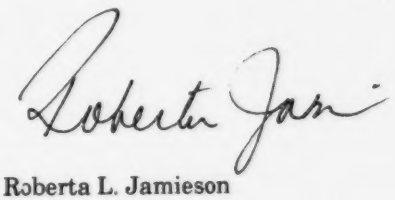
I intend to redouble efforts to see that those who ask for my assistance are received by knowledgeable, sensitive professional persons who serve as members of my staff. I want my staff to be representative of the people of Ontario, but in addition, I want all of my staff to be able to provide prompt, competent assistance to all segments of Ontario's population. I intend to deal directly with the various communities in Ontario and look forward to regular personal contact with them.

Another task I will be working on over the year ahead is reinforcing the fact that the Ombudsman is neutral and independent, rather than an impassioned advocate. I must listen to and consider all sides if the Ombudsman is to be seen as an objective means of improving the level of fairness in government administration. In this respect, public servants and members of public boards and tribunals will have firm reason to consider the Ombudsman as a sign of good government, as an instrument to achieve consistent and equal treatment, as a means of independent examination of the operation of a law against the background of actual cases — not as an indication that something is wrong.

I also intend to look at systemic issues and trends, not just individual complaints, and to share my findings as appropriate with government organizations, the Assembly, and the people of Ontario.

As an Officer of the Legislative Assembly, as its trustee in representing the interests of the people of the province as a last resort in resolving their concerns about government administration, I look forward to meeting with Members of the Assembly to discuss my services in assisting them to deal with issues raised by their constituents.

It is my honour, challenge and obligation to move the institution of Ombudsman forward as Ontario moves toward the 21st Century, and I am looking forward to next year's Annual Report in which I will share my views on the course I have taken and the course which will then lie ahead.



Roberta L. Jamieson

TABLE OF CONTENTS

	PAGE
Introduction	3
PART I	
Fiscal Year 1989-90	4
Regional Services	4
French Language Services	4
Public Education	4
Worthy of Special Mention	4
Special Reports to the Legislature	5
Ombudsman Mandate Clarified	5
PART II	
Case Summaries	6
APPENDICES	
Statistical Information	16
Budget Expenditures	21
Ombudsman Staff	22
Ombudsman Offices	23
Recommendation Denied Tables	24
Recommendations under Section 22(3)(d) or (e) as Tables	28

INTRODUCTION

This Annual Report covers the fiscal year from April 1, 1989 to March 31, 1990. The Report has been divided into three parts.

Part I provides an overview of the operation of the Ombudsman's office in the last fiscal year, Part II includes a selection of case summaries which illustrate the varied complaints that come before the Ombudsman. The Appendices contain statistical and other information.

PART ONE

PART ONE

FISCAL YEAR 1989-90

In 1989-90 the number of requests for assistance of the Ombudsman was 30,176.

REGIONAL SERVICES

Emphasis was placed in this fiscal year on improving service delivery mechanisms.

A reorganized management structure provided direction and advice to staff in all areas of service delivery. As a result, greater consistency has been achieved in handling requests for assistance, public education and administration across the nine District Offices.

In conformity with the siting model developed over the past two years, the Ottawa office was relocated to a smaller and more cost-effective site while the Windsor office was moved to a more central and independent site. An office in North Bay was reopened. Negotiations have begun for a more visible and accessible office site in Kenora.

FRENCH LANGUAGE SERVICES

With the coming into force of the *French Language Services Act, 1986*, the Ombudsman undertook important initiatives to improve delivery of services to francophones.

A French Language Services Officer position has been created. The Officer provides advice and assistance to senior staff regarding the provision of services to francophone clients. The French Language Services Officer is also responsible for providing outreach services to Ontario's francophone community so as to promote a better understanding and encourage utilization of the Ombudsman's services.

PUBLIC EDUCATION

To make the services of the Ombudsman better known, various strategies to reach a broader base of the Ontario public were employed. These involved province-wide distribution of print materials including the Annual Report, pamphlets, brochures, newsletters, posters and fact sheets in 14 languages. Audio tapes and Braille transcriptions explaining the Ombudsman's services were made available.

Radio public service announcements were produced and distributed to media outlets. Presentations were made to a number of community organizations. Display units and audio visual presentations were circulated throughout the province.

WORTHY OF SPECIAL MENTION

In July 1988 the Ombudsman made a Special Report to the Legislature concerning eligibility for survivor benefits to a person who married her spouse after he had retired. That case involved the Teachers' Superannuation Fund and (as noted in the Recommendation Denied Tables, page 24) recommendations of both the Ombudsman and the Standing Committee resulted in legislative changes as well as retroactive payments and pension entitlement to the complainant. During the course of this investigation, the Ombudsman received an almost identical complaint from a widow whose husband was an Ontario Hydro pensioner.

The Ombudsman made similar recommendations to Ontario Hydro: that it reconsider its pension provisions to include benefits for surviving spouses regardless of the timing of the marriage, and that it grant a pension to this complainant effective from her husband's date of death. Since Ontario Hydro's pension benefits are negotiated with its union, it agreed to place the issue before the union's representatives for discussion in the context of the next collective agreement. This item was subsequently ratified by union and management and benefits are now available for surviving spouses who married a pensioner after retirement. Ontario Hydro also agreed to bring this additional benefit to the attention of its employees and retirees through its company publications. Additionally, Ontario Hydro has agreed to make pension benefits available to this complainant.

SPECIAL REPORTS TO THE LEGISLATURE

A Special Report on Farm Q was presented to the Legislature in 1989, but the matter continued to be unresolved. In February, 1990, the Ombudsman thoroughly reviewed the matter, and reported to the Legislature on her findings and recommendations. At the end of the fiscal year, the Standing Committee had not yet reported to the Legislature on the matter.*

In September, 1989, the Ombudsman made a Special Report to the Legislature regarding the complaint of Ms. W against the Ministry of Health. Ms. W had contended that the Ontario Health Insurance Plan's refusal to reimburse her for the cost of renting an electric breast pump to feed her infant son who was born prematurely, was unreasonable.

Following consideration of the Ombudsman's Report, the Standing Committee recommended that the Legislature support the Ombudsman's recommendation that the Ministry include as an insured service, the cost of electric breast pumps for feeding premature infants. The Committee also recommended that the Legislature support the Ombudsman's recommendation that the Ministry develop clear criteria for managing the Assistive Devices Program, and added its own recommendation that the Ministry re-evaluate the process through which it determines what programs, devices and benefits are funded by the Ministry.

Subsequently, the Ministry undertook a complete review of the Assistive Devices Program. The review has been completed, and a Report is expected to be made public in the near future.

* On April 19, 1990, the Standing Committee presented a Special Report on Farm Q to the Legislature.

OMBUDSMAN MANDATE CLARIFIED

The Annual Report for 1988-89, reported two jurisdictional challenges which had proceeded to the stage of litigation. The litigation has now been completed, with the following results:

1. THE BOARD OF RADIOLOGICAL TECHNICIANS

The Board took the position that the Ombudsman had no authority to investigate it, because of its status as an independent body supervising a self-regulating profession. The Divisional Court heard the matter in January, 1990, and upheld the Ombudsman's authority to investigate complaints against this Board.

2. THE MINISTRY OF FINANCIAL INSTITUTIONS, ET AL

The Attorney General, on behalf of the Ministry of Financial Institutions, and on behalf of the Ministry of Health and the Ministry of Agriculture and Food, took the position that the Ombudsman had no authority to investigate the actions of public servants carrying out their duties under the authority of an Order-in-Council. The Divisional Court heard the matter in December 1989 and upheld the Ombudsman's right to investigate complaints under such circumstances.

PART TWO

PART TWO

This part consists of a selection of case summaries which illustrate the varied issues that come before the Ombudsman.

CASE NO. 1

The Ombudsman's involvement can bring a matter to an appropriate level to facilitate effective resolution of a dispute.

A worker was injured at work and suffered multiple severe injuries which resulted in permanent disability. Over time he developed degenerative arthritis where he had been injured, further disabling him.

Although two specialists described the worker as totally disabled by his injuries, the Workers' Compensation Board assessed his disability at 60%. After investigating the matter, the Ombudsman recommended that the man's pension be increased to 100%.

The Board believed that its position was correct but, in an attempt to resolve the difference of opinion, agreed to reassess the worker's level of disability. Reassessment, however, was delayed when he suffered further injury after falling when his previously injured leg gave way. Following recovery, his level of disability was assessed by the Board at 85%.

The Ombudsman, noting the man's severe injuries and questioning the likelihood of employment, met with the Chairman of the Board in an attempt to resolve the problem. The Board agreed to review the matter and subsequently decided to increase the worker's pension to 100% in light of the significance and multiplicity of his compensable injuries. The increase was retroactive to the time of his fall.

CASE NO. 2

The Ombudsman's involvement can be an effective alternative to costly litigation of disputes involving claims for compensation.

A person sustained a motor vehicle accident when gravel and water collected on the paved road surface which she regularly travelled to work. In her view, the accident resulted because her car had skidded on gravel which had been deposited on the paved road by the Ministry of Transportation's grader and the Ministry should be held responsible for damages.

The Ministry took the position that it had not been negligent and therefore was not responsible for the accident victim's damages.

After investigation, the Ombudsman concluded that there was enough evidence to support the person's contention. The Ombudsman recommended that she be reimbursed for the replacement value of her 1974 car as well as for out-of-pocket expenses, including dental work and transportation costs, which resulted when she could not drive a vehicle because of anxiety related to the accident.

The Ministry accepted the Ombudsman's recommendation and issued a cheque in the amount of $2,880 as settlement of the claim.

CASE NO. 3

The Ombudsman's involvement may sometimes result in a Ministry changing the way in which it interprets and administers legislation.

A cattle farmer made a claim for compensation under the *Dog Licencing and Livestock Protection Act* when his herd of cattle was disturbed during the night by dogs or wolves. The cattle broke through a fence and dispersed into a swamp, with the loss of at least one head by drowning.

The Ministry of Agriculture and Food investigated the matter and a provincial valuator recommended that there should be no compensation awarded because he had not found proof that the loss was due to predator attack.

However, the Ombudsman found that under the Act, compensation should be paid unless the valuator found evidence that the loss was not due to predator attack. Since the valuator found no evidence disproving predator attack, the claim should have been paid.

The Ministry reviewed its interpretation of the legislation and agreed to pay the claim.

CASE NO. 4

The Ombudsman's involvement can result in finding new options which form the basis for a negotiated settlement of the dispute.

The owner of a lakefront cabin approached the Ombudsman with his concerns about the Ministry of Natural Resources which had sold two undeveloped Crown lots to the west of him to the adjacent tourist outfitting camp situated immediately east of his property. He was concerned that his secluded cabin would be disturbed by the camp. He objected to the Ministry's willingness to sell the Crown lots to a commercial operator, but not to him. He bought his cabin when it became apparent that the Crown lots in question could not be purchased according to the policy which existed at that time.

The Ombudsman suggested a number of alternatives that eventually led to a three-way property exchange. The cabin owner gave up his property to the Crown and received another lakefront Crown lot in return. The cabin owner's former lot was then sold by the Crown to the tourist camp owner who was also pleased with the outcome. The Ministry received payment for the Crown lot which it had provided to the cabin owner.

CASE NO. 5

The Ombudsman's involvement can assist a person in finding an appropriate source of help.

The Ombudsman was asked for assistance in a matter involving the Office of the Registrar General.

Under the *Change of Name Act, 1986*, a person who has reason to believe that a change of name was obtained by fraud may apply to the court for an order revoking the change of name. In this matter, a man alleged that his former wife had successfully applied to change their child's last name, based on fraudulent information. The man requested that the Office of the Registrar General bring a court application to revoke the change of name.

While the Office of the Registrar General was not opposed to having the matter brought before the court, it did not feel that it should be the party initiating the application.

As the person requesting assistance lacked the financial resources to bring the court application himself, the Ombudsman suggested that he contact legal aid. With this help he brought the application and succeeded in revoking his child's change of name.

CASE NO. 6

The Ombudsman's involvement can improve the quality of administration even though the Ombudsman may not support an individual's claim.

An engineer had applied for a professional position in the Ministry of Transport. He had been interviewed and ranked third in a job competition, but was not offered one of the available positions. A second job competition was subsequently combined with the first. Although he applied again, he was not given an interview in the second competition. He contended that the process had been unfair and that he should have been considered by the Ministry for the second job.

The Ombudsman's investigation revealed a number of irregularities, omissions and unfairnesses in the Ministry's competition process. The Ombudsman recommended a number of procedural improvements. These included: the combining of competitions should be done only when procedural fairness could be ensured; proper evaluation of position requirements prior to the interview stage should be done so that the selection criteria would be weighted to correctly reflect their importance to the job; the subjective opinions of panel members should not be used to exclude candidates from the process or be passed on to anyone else as this might prejudice the candidate's future chances for fair assessment; complete documentation of selection criteria and the application screening process should be kept on file; and, members of selection panels should receive training in staffing policy and procedure. The Ombudsman did not, however, support his claim that he should have been hired into one of the available positions.

The Ministry conducted its own internal investigation and agreed with the Ombudsman's finding that procedural flaws had occurred in the competitions. The Ministry agreed to be more vigilant in the future in ensuring that its staffing and hiring practices afford all applicants an equitable opportunity to compete.

CASE NO. 7

The Ombudsman's investigations may support the actions of government officials.

Through his discount stockbroker, an investor bought 4,300 preferred shares on a day they were traded without the dividend privilege. He alleged that his broker had benefitted from the last declared dividend.

The investor came to the Ombudsman with the concern that the Ontario Securities Commission had endorsed the Toronto Stock Exchange's decision on his complaint without investigating its merits.

Upon investigation, the Ombudsman was satisfied that the Commission had conducted an independent review of the facts and the Exchange's findings, that a discount broker executes trade orders on behalf of the client, but, unlike a full-service broker, does not advise on market conditions, were reasonable.

The complaint was not supported by the Ombudsman.

CASE NO. 8

The Ombudsman's involvement can result in reconsideration of a decision by a governmental organization.

A worker injured his back at work in 1979 and this caused low back and leg problems. At the same time the worker had a non-compensable medical condition in the same areas.

Two orthopaedic specialists found him to be disabled by his compensable injuries. Two neurologists noted both the worker's compensable and non-compensable condition. One suggested that the compensable condition was complicated by the non-compensable condition, but neither stated that the non-compensable condition was more significant.

The Tribunal had interpreted the opinions of the two neurologists as indicating that the worker's injury no longer made a significant contribution to his disability and ruled that he was not entitled to further benefits. The Ombudsman concluded, however, that the Tribunal had misread the evidence of the neurologists and, furthermore, had not taken into account the evidence of the orthopaedic specialists.

The Ombudsman found that the criteria the Tribunal used to reconsider a case were met in that the circumstances were exceptional and that there were sufficiently compelling grounds to lead an objective observer familiar with the case to recognize that reconsideration was likely to lead to a different result. The Ombudsman recommended that the Tribunal appoint a panel to reconsider its decision.

The Tribunal agreed to send the documentation to a panel to determine whether reconsideration was advisable. This Panel decided that reconsideration should be granted.

CASE NO. 9

The Ombudsman's involvement can result in a governmental organization making necessary policy changes.

An inmate complained to the Ombudsman that he was removed from his cell without being given an opportunity to collect his belongings prior to being transferred to another institution. His personal property was subsequently lost, stolen or misplaced.

The institution agreed with the Ombudsman's finding that staff should have secured the property when the inmate was unable to do so. The inmate was reimbursed for the loss of his property and the Ministry instituted a policy whereby Ministry staff are now responsible for securing property left in a cell or on a unit when the inmate is prevented from doing so.

CASE NO. 10 and 11

The Ombudsman's involvement can encourage a governmental organization to improve communications with the public. Two cases are illustrative.

A person contacted the Ombudsman after his wages were garnished by the Support and Custody Enforcement Office without a warning. The Ombudsman recommended that a warning letter be sent for each unrelated incident of default and the Support and Custody Enforcement Office agreed.

In another case, a support recipient brought to the Ombudsman a number of complaints focussed on non-enforcement of her support order. She was under the impression that the Support and Custody Enforcement Office had negotiated a payment schedule with the debtor contrary to the *Support and Custody Order Enforcement Act*. During the course of the Ombudsman's investigation these allegations were not supported; however, the Ombudsman recommended that communications of the Support and Custody Enforcement Office with program participants be improved. The Support and Custody Enforcement Office undertook a number of initiatives to improve communication including the provision of new brochures, acknowledgement letters and form letters that would improve its communications with program participants.

CASE NO. 12

The Ombudsman brought together representatives of the provincial and federal governments to resolve problems experienced by a large group of people.

102 Ontario flue-cured tobacco producers who left the declining tobacco growing industry in 1987 discovered that they had received far less financial assistance under the federal/provincial cost-sharing Tobacco Assistance Program than farmers who left the industry in 1988. The terms of the Program, designed to encourage farmers to discontinue tobacco production, were changed in 1988. Those who left in 1987 felt this was unfair. They formed a Committee and when their requests for equal compensation were refused, they turned to the Ombudsman for help.

The Ombudsman agreed to investigate. Subsequently, Ministry of Agriculture and Food representatives worked with officials from the federal government and the Ontario Flue-Cured Tobacco Growers Marketing Board to renegotiate 1987 exit payments. Negotiations were successful and the farmers have now received retroactive compensation.

CASE NO. 13

When the Ombudsman's investigation revealed inconsistent practices by a Ministry, the Ombudsman made recommendations which the Ministry accepted.

A married couple applied to the Ministry of Natural Resources for permission to grant hunting and fishing licences. They had bought a trailer park which was a very popular fishing resort. Fishing licences had been sold at the trailer park resort for the previous 14 years.

MNR denied their application on the grounds that there were poor sales by previous owners, the area was already well served with licence outlets and the location of the couple's business was not readily accessible to the public.

The Ombudsman's investigation confirmed that the previous owner had been issued a licence and there had been no substantial changes in circumstances when the resort changed hands.

The Ombudsman thought that the Ministry may not have acted consistently and recommended that the couple be granted licence issuing authority. The Ministry agreed to do so.

CASE NO. 14 and 15

In two cases the Ombudsman made a Ministry aware that its policy on a particular issue was inconsistent with that of other ministries dealing with the same issue.

A provincial employee elected to terminate employment under the "Voluntary Exit Opportunity Plan" and informed the Ministry of Consumer and Commercial Relations of his intention well in advance. His service ended on October 31, 1988, and he received a lump sum severance payment he was due on December 20, 1988. His request for payment of interest for the October 31 - December 20 period was refused by the Ministry.

The Ombudsman informed the Ministry of Consumer and Commercial Relations that the policy of other ministries is to pay interest when the lump sum payment was unduly delayed.

The Ministry agreed to pay the former employee interest for the period December 1 - December 20, 1988.

An employee provided his Ministry with three months' notice of his intent to retire. Following his date of retirement, several delays in payments occurred which he felt were unwarranted. Since advance notice of his retirement had been provided, he felt the delays in payment were unreasonable and accordingly requested that interest be paid. On reviewing his request, both his former Ministry and the Ministry of Government Services, who were responsible for his monthly superannuation payment, stated that interest would not be added to the monies paid.

During the Ombudsman's investigation the procedures normally followed by both Ministries when processing similar awards were reviewed with senior government officials. When taking into account the business days, rather than calendar days, and the time taken by Canada Post, it was determined that the delays involved were minor.

At the time of this person's retirement, the Ministry used an artificial target of 90 days to complete the necessary procedures; however, at the time of the investigation the Ministry was attempting to adopt a 30-day turnaround time. There was no Ministry policy on the period for processing employee payments or when interest should be paid.

Given the Ministry's adoption of a 30-day processing time, the Ombudsman asked that the circumstances of the case be reviewed. Following the Ministry's review, the Ombudsman was advised that the former employee had been paid 12% interest on the delay over 30 days.

CASE NO. 16

The Ombudsman assisted a government employee to obtain compensation for a lost promotional opportunity when the Ministry misplaced his application and failed to remedy the situation.

A Ministry of Housing employee hand-delivered his application for a promotional vacancy to the Ministry's Human Resources Branch on what he had been told was the last day applications would be accepted. He subsequently received a standard acknowledgement letter advising him that his qualifications would be reviewed against the requirements of the position. Two weeks later, he learned that interviews had been held. Surprised that he had not been interviewed, he contacted the manager in charge of the position and learned that the manager had never seen his application.

The employee's application was eventually located. By this time, however, the position had been offered to another candidate, and the Ministry did not wish to reopen the competition. The Ministry apologized, but the employee was not satisfied this was an adequate response.

Although the Ministry agreed to take steps to improve its procedure, the Ombudsman was of the view that the Ministry's decision not to reopen the competition and to consider the employee's application was wrong and recommended that the employee receive appropriate payment to compensate him for his lost promotional opportunity. The Ministry agreed and the case was resolved.

CASE NO. 17

The Ombudsman assisted in obtaining a disability pension for a retired public servant who had been unable to receive any form of pension benefits.

A former government employee asked the Ombudsman for assistance regarding the difficulties she encountered with her pension.

Although she had worked for the provincial government with breaks for more than 25 years, she fell short of the requisite ten-year vesting period which would have established her pension entitlement. She was of the view that given her exceptional circumstances, the Public Service Superannuation Board was unreasonable in denying her a pension.

She began her employment with the government in 1956 but was unable to contribute to the Public Service Superannuation Fund, as she was considered to be a casual employee. She became a permanent employee in 1963 and began paying into the pension plan at that time. In 1972, due to extenuating circumstances, she resigned her employment with the government two days short of her ten-year vesting period. She received a refund of her contributions from the Public Service Superannuation Fund.

The Ombudsman was of the view that since the retired employee had obtained a refund of her contributions in 1972, she was unfortunately not entitled to receive a pension. It was determined however that since she was in ill health and unable to work, she was eligible for a disability pension from the Public Service Superannuation Board for her service in the Legislative Assembly. Further enquiries by the Ombudsman ensured that she received this pension.

CASE NO. 18

The Ombudsman assisted a professional truck driver in obtaining compensation for lost wages caused by delays in the provincial licensing procedure.

A truck driver contended that he should be compensated by the Ministry of Transportation for the lost wages he incurred as a result of the Ministry's unreasonable delay in processing his application for a truck driver's licence renewal.

The driver had complied with all the requirements and had submitted all the necessary medical and vision reports within an appropriate time. Yet he did not receive a permanent AC Driver's Licence for eight months. During the eight month delay, he was forced to renew his temporary licence three times. Each time this meant lost work and wages.

The Ombudsman contacted the Ministry and outlined the driver's concerns. After reviewing the matter, the Ministry concluded that it had erred in not processing the application in a timely fashion. As a result, it sent a cheque for $135.81 representing lost wages to the truck driver. The Deputy Minister also apologized for the inconvenience that the matter had caused.

CASE NO. 19

The Ombudsman's involvement resulted in the amendment of an inmate's file, resulting in a new parole hearing.

An inmate of a correctional institution complained to the Ombudsman he was not granted parole by the Ontario Parole Board because of a serious error in his classification report.

The Ombudsman's investigation, which included a review of the classification report and interviews with Ministry personnel, determined that there was no basis for including certain information in the classification report.

As a result, the Ministry deleted these comments from the classification report and forwarded a letter of explanation to the Ontario Parole Board. Based on this new information, the Parole Board granted the inmate a new hearing.

CASE NO. 20

The Ombudsman's involvement in a student's concern over delay and discourtesy improved procedures for processing student loans.

An applicant for an Ontario Student Loan complained to the Ombudsman that she experienced substantial delays before receiving her loan, and that her telephone inquiries were not handled with dispatch or courtesy by the Ministry of Colleges and Universities. She wanted the Ministry to review its procedures and methods of communication at school Financial Aid Offices so a recurrence of a similar situation could be prevented.

The Ministry responded to the Ombudsman's notice of intention to investigate the matter by conducting a review of the applicant's concerns. The Ministry's review substantiated many of the facts in the complaint.

The Ministry apologized to the applicant for the poor service she received. The Ministry also reported it had developed internal monitoring procedures to ensure that student awards were issued promptly.

CASE NO. 21

The Ombudsman's involvement resulted in a Ministry apologizing for its treatment of a former patient.

A patient was admitted to a provincial psychiatric hospital where he was administered medication by injection because of his disturbed state. The next day, the physician ordered four doses of oral medication per day and, if the patient refused the medication, the medication was to be given by injection. The following day, the patient refused his pills twice and, against his wishes, received intramuscular injections.

Unable over several years to obtain redress for the wrong he believed was done to him, this man asked the Ombudsman to become involved in resolving his concern.

The Ombudsman's investigation revealed that two sections of the *Mental Health Act* provide that psychiatric treatment, including administration of medication, is not to be given without the consent of the patient, and that involuntary administration of medication as chemical restraint is allowed where necessitated by the patient's physical and mental condition.

The Ombudsman's review of the hospital records failed to reveal any indication that the patient's physical and mental condition when he refused the pills on his third day in hospital was such that he required restraint. The Ombudsman concluded that actions of the hospital staff in prescribing and administering medication as restraint when the complainant withheld his consent for medication as treatment were contrary to the provisions of the Act.

Because of the time that had elapsed since the original incident, the Ombudsman was of the opinion that the only suitable recommendation was that an apology be extended to the former patient. The Ministry of Health apologized for any distress that the inappropriate administration of psychiatric treatment might have caused the man.

CASE NO. 22

The Ombudsman's involvement resulted in the change of a governmental form which had unfairly categorized the developmentally disabled.

A person with a developmental disability complained to the Ombudsman that it was unfair and unreasonable for the Ministry of Transportation to include the term "mental retardation" in the "Psychiatric Disorders" category of its Driver's Medical Examination Report form.

The Ombudsman obtained a medical opinion from an independent psychiatrist known for his work with the developmentally disabled, which was forwarded to the Ministry with the Ombudsman's recommendation that it consider removing the term "mental retardation" from the Psychiatric Disorders category.

The Ministry agreed, and the new form in use places "mental retardation" in the neurological category.

CASE NO. 23

The Ombudsman's involvement resulted in a correctional institution reinforcing its policies to provide for the safety of inmates.

An inmate complained to the Ombudsman that because a door to the living unit was left ajar by staff, he had been assaulted by another inmate.

The Ombudsman's investigation supported the inmate's concern.

As a result, the Superintendent issued a memorandum to all staff reminding them of the importance of following security procedures to ensure the safety of all inmates.

CASE NO. 24

The Ombudsman's independent investigation can disclose information which will enable a Ministry to change its decision.

Residents of a Northern Ontario community sustained substantial damage to their homes when sewage backed up in a sewage collection system operated by the Ministry of the Environment.

Their damage claims were submitted to the Ministry which, after conducting an internal investigation, submitted the claims to its insurers. The insurers denied the claims on the basis that there was no evidence of negligence on the part of the Ministry. The insurer felt that the damage was the result of flooding resulting from severe weather conditions, a factor not covered by the insurance.

The Ombudsman's investigation included a detailed review of the circumstances on the day of the flooding incident and a review of the operation of the sewage collection system. The Ombudsman identified several factors on which a conclusion could be based that the decision to deny compensation to the complainants was unreasonable even if the Ministry was not negligent in its operation of the system. There was evidence, for example, that the system may have failed due to a fault in the design, or the failure to set controls properly.

The Ministry reviewed the matter further with its insurers, who continued to deny the claim. The Ministry stated to the Ombudsman that it had no alternative but to abide by the insurer's decision. After further investigation and legal research disclosing a recently reported court case, the Ombudsman gave further reasons for compensating the residents. After discussion with the Ministry the insurer decided to pay these claims.

CASE NO. 25

The Ombudsman's involvement resulted in reconsideration of a decision by a governmental organization because all evidence had not been taken into account.

A welfare recipient filed an application for an allowance under the *Family Benefits Act* as a permanently unemployable person. His application included a history of his medical problems. He contended that, in denying his application, the Ministry of Community and Social Services ignored some of his medical evidence.

After an investigation the Ombudsman determined that the Medical Advisory Board made its report to the Director of Income Maintenance without considering all available evidence. In addition, the Ombudsman recommended improvements in the training and guidance provided to medical adjudicators.

The Ombudsman also determined that the Director of Income Maintenance had failed to provide all relevant medical information about the applicant in his submission to the Social Assistance Review Board.

The Ministry agreed to implement the recommendations of the Ombudsman, and granted the applicant a retroactive benefit based on his original application.

CASE NO. 26

The Ombudsman may use the power of examination under oath when it is necessary to determine the credibility of witnesses.

A person complained to the Ombudsman that the actions of a collections officer with the Ministry of Government Services had been inappropriate, unprofessional and intimidating during his attempts to recover a loan. Because of fundamental disagreements in the versions of events narrated by the complainant and the collector, they both were examined under oath, a procedure set out in S.20 of the *Ombudsman Act*.

The investigation established that the Ministry had contravened the *Collection Agencies Act* by failing to write the debtor at her current address before telephoning her.

As well, during the course of a telephone call, the Ministry employee asked rhetorically where the debtor lived. When she refused to tell him he recited her address to her, leaving her apprehensive.

The Ombudsman found that the collections officer disclosed the debtor's financial situation to another person who answered the debtor's phone.

The Ministry agreed with the Ombudsman's recommendations: the employee apologized in writing to the debtor; the Ministry began to provide enhanced staff training in the areas of privacy, access to information and other legislation; and the Ministry commenced a series of customer service workshops to increase staff awareness of the need for tact and understanding in communicating with members of the public.

CASE NO. 27

If the Ombudsman finds a pattern to complaints regarding a particular governmental organization, a systemic investigation can be conducted.

The Ontario Worker Adviser (OWA) represents injured workers in their appeals of decisions made by the Workers' Compensation Board (WCB). In two cases in which the Ombudsman's services were sought, both workers had completed the appeal system of the WCB and wished to proceed to the Workers' Compensation Appeals Tribunal.

However, one OWA office involved was experiencing a delay of 26 months from the time the worker came to the OWA until an adviser could be available. The length of delay at the other regional OWA office was 14 months. The Ombudsman's investigation of the OWA complaints found the average delay of the 12 offices throughout Ontario was approximately 18 months. The OWA management emplored that the caseload was overwhelming, and cases continue to come in at a rate in excess of government projections.

As a result of the Ombudsman's involvement, the Ministry of Labour conducted a review of the OWA and a number of recommendations were made to improve the operation. The implementation of these recommendations is ongoing and the Ombudsman is continuing to monitor the progress made.

CASE NO. 28

When circumstances warrant, the Ombudsman can take immediate action to resolve an emergency situation.

Thirteen families living on a mine company property in Northern Ontario were concerned that Ontario Hydro would cut power to the mine's electrical pump which supplied them with water, within 24 hours, because the company had not paid its electricity bill. Their own rents and hydro bills were paid. The absentee mine owners could not be contacted. The temperature locally was -35° when representatives of the residents contacted the Ombudsman. They feared not only the misery of no water over the Christmas season, but also the danger of considerable damage to water pipes and equipment. The Ombudsman arranged for Ontario Hydro officials to contact family representatives for assistance in discovering which lines fueled the families' water pumps. Ontario Hydro agreed that none of the services would be cut off.

CASE NO. 29, 30 and 31

The Ombudsman's investigation resulted in the Ministry of Community & Social Services carefully reviewing individual concerns in three Family Benefits cases.

A former recipient of Family Benefits contended that the Social Assistance Review Board's decision to deny him interim financial assistance was unreasonable.

In response to the Ombudsman's notification that this concern would be investigated, the Board advised it would review the application for interim assistance. Shortly thereafter, the Board notified the Ombudsman that the initial denial had been based on unsubstantiated financial information which it incorrectly understood had been substantiated. The Board reversed its decision and ordered that interim assistance be paid from the date of cancellation of benefits to the date of the pending appeal decision.

A former Family Benefits Assistance recipient sought the Ombudsman's assistance in dealing with the Central Collection Service of the Ministry of Government Services, which was attempting to collect an overpayment of Family

Benefits made to her by the Ministry of Community and Social Services some years before. Apparently, she had left a friend in charge of clearing up the debt when she left the country to obtain employment. However, while she was away, the Ministry of Community and Social Services discovered an additional overpayment and sent the notices regarding it to an old address. As a result, when she returned to Canada, she was suddenly faced with collection notices. She was not sure whether she actually owed any monies. Despite her action of sending in a $500 payment to the Central Collection Service, the government organization continued to send formal collection notices in apparent disregard of the explanations and questions in her letters.

The Ombudsman arranged for her to meet with a Family Benefits recovery project official. As a result, the Ministry of Community and Social Services agreed to arrange more suitable repayment terms and waive further interest being charged on the account. In addition, the entire $500 payment already made by the complainant in the interim was credited towards the principal.

A Family Benefits recipient was informally advised by a case worker that an overpayment had been assessed against her. She received formal statements from the Ministry alleging overpayments of almost $2,000, which she contended were unreasonable.

After the Ministry received the Ombudsman's notice of intent to investigate, the Ministry advised the client that a review of her file had been completed and an additional overpayment of more than $2,000 established.

A careful investigation of the file revealed problems with the timely processing of information within Ministry systems, and revealed that the client had acted in good faith with the Ministry throughout her history as a recipient.

During the Ombudsman's investigation, the Ministry withdrew part of the overpayment allegation and ultimately it waived the entire sum.

CASE NO. 32

The Ombudsman's involvement in the case of a patient in the maximum security unit of a provincial psychiatric hospital helped provide the patient with a fresh start.

One of the Patient Advocates contacted the Ombudsman with the concern that the patient's continued detention in such a setting was unwarranted. From the age of six this patient had spent most of his life in psychiatric hospitals, being variously diagnosed and described as requiring a secure and structured environment.

Ten months after the Ombudsman's letter of intent to investigate, the patient was accepted for transfer to a less secure setting in another hospital, provided he undergo a transitional stay in a different unit. The patient was reluctant. He saw himself as a higher functioning individual than most of the other residents of this unit. The transfer, which was attempted with little notice or preparation, was a disaster. Upon arrival other patients converged on him and his escort, so upsetting him that he refused to move from between the glass doors of the entrance. Within a couple of hours he was back at the maximum security unit.

The Ombudsman made several conclusions and recommendations respecting transfer procedures to avoid such a situation recurring.

Five months later the patient was transferred to yet another psychiatric hospital. After six weeks it was determined that insufficient grounds existed to renew his involuntary status, and the patient discharged himself.

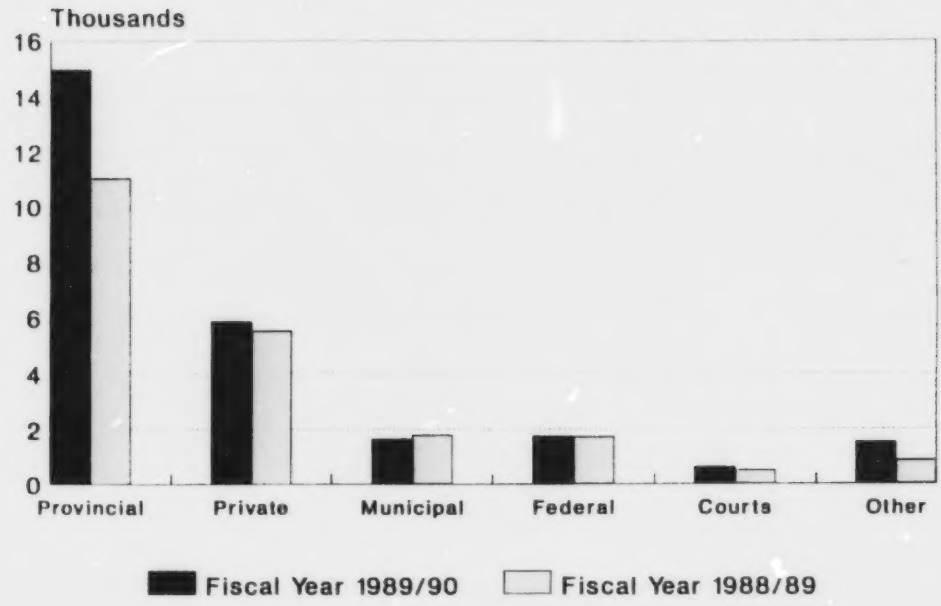
This man, now 31 years old, has been functioning in the community for two years.

Because the hospital had accepted our recommendations concerning transfer procedures and movement into the community, the file was closed.

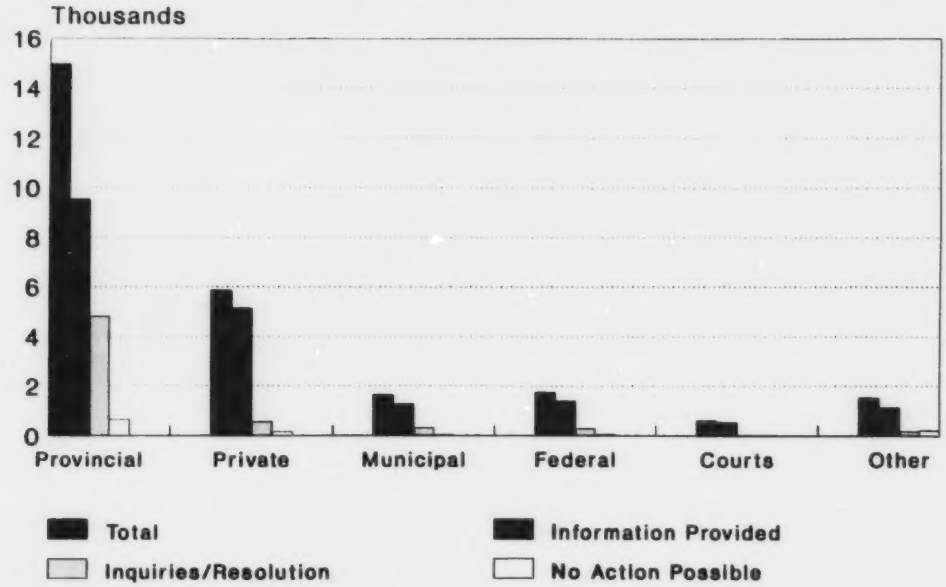
APPENDICES

STATISTICAL INFORMATION

Non-Jurisdictional Complaints/Inquiries
Fiscal Year Comparison

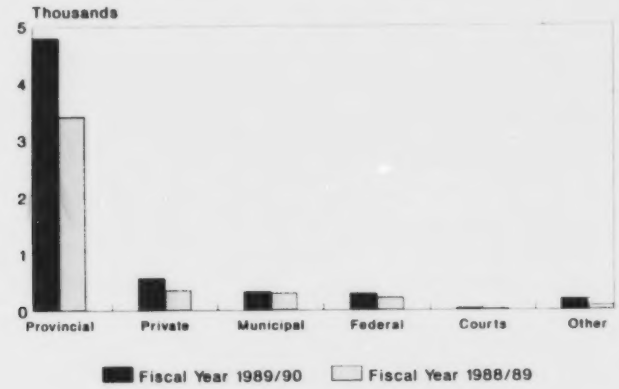


Non-Jurisdictional Complaints/Inquiries
Fiscal Year 1989/90 Distribution

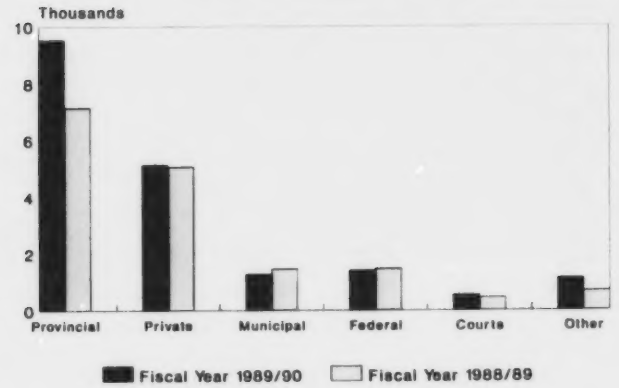


STATISTICAL INFORMATION

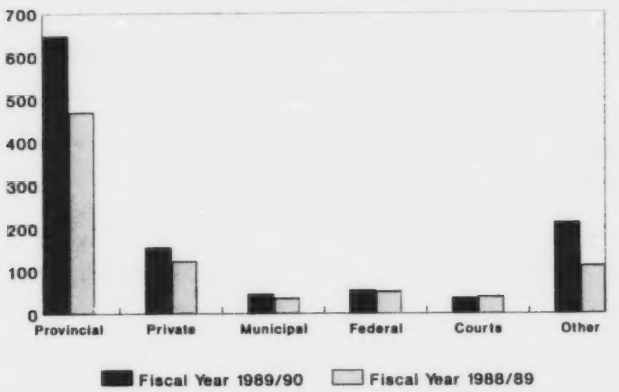
Inquiries Made / Resolution Facilitated
Non-Jurisdictional Complaints/Inquiries



Information Provided
Non-Jurisdictional Complaints/Inquiries



No Action Possible
Non-Jurisdictional Complaints/Inquiries



STATISTICAL INFORMATION

DISPOSITION OF JURISDICTIONAL COMPLAINTS FOR FISCAL YEAR

ORGANIZATION COMPLAINED AGAINST	COMPLAINT SUPPORTED: NO RECOMMENDATION		FORMAL RECOMMENDATION: ACCEPTED		FORMAL RECOMMENDATION: DENIED		COMPLAINANT ASSISTED		INDEPENDENTLY RESOLVED		UNSUBSTANTIATED	
	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
AGRICULTURE & FOOD	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	4
ATTORNEY GENERAL	1	0	4	0	0	0	21	17	0	3	18	6
Ontario Municipal Board	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4	9
Public Trustee	0	0	0	0	0	0	11	14	2	0	3	2
TOTAL ATTORNEY GENERAL	1	0	5	2	0	0	32	31	2	3	25	17
CITIZENSHIP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Human Rights Commission	0	0	0	0	0	0	9	7	1	0	10	22
TOTAL CITIZENSHIP	0	0	0	0	0	0	9	7	1	0	13	2
COLLEGES & UNIVERSITIES	0	0	1	0	0	0	11	5	0	0	2	6
COMMUNITY & SOCIAL SERVICES	0	0	1	1	0	0	22	22	1	7	20	14
Social Assistance Review Board	0	0	0	0	0	0	7	22	0	1	3	7
TOTAL COMMUNITY & SOCIAL SERVICES	0	0	1	1	0	0	29	44	1	8	23	21
CONSUMER & COMMERCIAL RELATIONS	0	1	0	0	0	0	16	43	1	7	14	35
CORRECTIONAL SERVICES	0	1	0	0	0	0	5	9	12	12	4	4
Correctional Centres	0	0	0	0	0	0	37	18	28	23	4	6
Detention Centres	0	0	2	0	0	0	88	50	62	43	5	7
Jails	0	0	0	1	0	0	40	59	17	29	7	2
TOTAL CORRECTIONAL SERVICES	0	1	2	1	0	0	170	136	119	107	20	19
CULTURE & COMMUNICATIONS	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	3	0
EDUCATION	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	5	4
Teachers' Superannuation Commission	0	0	0	0	0	1	3	13	0	1	6	1
TOTAL EDUCATION	0	0	0	0	0	1	4	15	0	1	11	5
ENERGY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ontario Hydro	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0	1	5
TOTAL ENERGY	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0	2	5
ENVIRONMENT	0	0	2	2	0	0	1	9	3	0	5	8
FINANCIAL INSTITUTIONS	0	0	0	2	0	0	3	32	2	0	2	33
GOVERNMENT SERVICES	0	0	0	0	0	0	22	7	1	5	*4	8
HEALTH	0	0	0	2	0	2	11	13	1	1	2	12
Psychiatric Hospitals	0	0	1	0	0	0	10	4	2	0	9	18
O.H.I.P.	0	0	2	0	0	1	2	3	0	0	10	7
TOTAL HEALTH	0	0	3	2	0	3	23	20	3	1	41	37
HOUSING	0	0	2	1	0	0	19	27	5	0	11	5
Ontario Housing Corporation	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0
TOTAL HOUSING	0	0	2	2	0	0	19	28	6	0	12	5
INDUSTRY, TRADE & TECHNOLOGY	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	2	3
LABOUR	0	0	2	0	0	1	17	15	6	3	125	103
Worker's Compensation Board	0	0	5	2	0	0	32	16	3	7	0	11
TOTAL LABOUR	0	0	7	2	0	1	49	31	9	10	125	114
MUNICIPAL AFFAIRS	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	*2	3
Municipal Employees Retirement Board	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	*2	4
TOTAL MUNICIPAL AFFAIRS	0	0	0	1	0	0	3	3	0	0	4	7
NATURAL RESOURCES	0	0	1	0		0	27	21	2	0	16	26
NORTHERN DEVELOPMENT & MINES	0	0	0	0	0	0	51	5	0	0	3	1
REVENUE	0	0	0	0	0	0	5	7	0	2	*21	4
SKILLS DEVELOPMENT	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	1	0
SOLICITOR GENERAL	0	0	4	4	0	0	2	4	0	0	8	9
TOURISM & RECREATION	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
TRANSPORTATION	0	0	5	0	0	0	28	21	2	1	17	12
TREASURY & ECONOMICS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ONTARIO GOVERNMENT OTHER	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	2	5
TOTAL ONTARIO GOVERNMENT	1	2	35	19	0	6	547	482	153	145	377	411

*One complaint was made by 249 people against four government agencies: Government Services (Public Service Superannuation Board), Municipal Affairs, Municipal Employees Retirement Board, and Revenue.

1989/90 WITH COMPARATIVE NUMBERS

INVESTIGATION DISCONTINUED							
ABANDONED		WITHDRAWN		SECTION 18		TOTAL	
1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
3	5	3	7	10	14	18	32
7	6	5	5	35	22	91	59
0	1	4	3	10	7	19	22
0	1	1	3	5	5	22	25
7	8	10	11	50	34	132	106
0	0	2	7	1	0	6	7
2	3	1	0	9	7	32	39
2	3	3	7	10	7	28	46
4	5	5	3	6	7	29	26
6	13	4	5	30	24	84	86
0	2	2	1	5	12	17	45
6	15	6	6	35	36	101	131
7	2	7	6	19	23	64	117
12	8	4	2	27	50	64	86
43	66	35	33	388	288	535	434
173	127	94	53	656	613	1088	893
85	120	75	37	526	466	750	714
313	321	288	125	1597	1417	2429	2127
0	0	0	1	0	1	5	5
0	0	2	4	15	22	23	32
0	0	0	1	20	22	29	39
0	0	2	5	35	44	52	71
0	0	1	0	0	0	2	0
1	1	0	0	5	3	13	13
1	1	1	0	5	3	15	13
0	1	4	3	9	8	24	31
0	1	5	5	6	37	18	110
2	1	2	3	15	11	46	35
2	8	11	8	12	18	59	64
3	5	5	5	6	4	36	36
1	2	1	1	14	7	30	21
6	15	17	14	32	29	125	121
10	2	15	15	14	16	76	66
0	0	0	0	1	1	3	3
10	2	15	15	15	17	79	69
0	0	0	0	1	0	30	3
7	1	12	17	23	18	192	158
1	3	10	10	7	6	58	55
8	4	22	27	30	24	250	213
1	1	2	7	4	8	11	21
0	0	2	0	0	0	5	6
1	1	4	7	4	8	16	27
14	2	14	14	15	14	89	77
1	1	0	0	3	0	58	7
2	1	7	5	8	6	43	25
1	1	0	0	3	2	11	4
3	0	2	2	17	5	36	24
3	0	1	2	1	1	7	8
4	5	5	15	27	17	88	71
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	3	0	9	5	15	14
398	395	346	283	1962	1770	3819	3513

GLOSSARY

COMPLAINT SUPPORTED

NO RECOMMENDATION — At times the Ombudsman will support a complaint but decide no recommendation is appropriate given all the circumstances.

FORMAL RECOMMENDATION ACCEPTED — Those complaints where the governmental organization refuses to implement the Ombudsman's recommendation.

FORMAL RECOMMENDATION DENIED — Those complaints where the governmental organization refuses to implement the Ombudsman's recommendation.

COMPLAINANT ASSISTED — Those complaints where the Ombudsman renders assistance and usually involve tangible corrective action taken by the governmental organization.

INDEPENDENTLY RESOLVED — Many complaints are resolved independent of the Ombudsman's involvement. This can occur at any point in the investigative process prior to the Ombudsman issuing a final report.

UNSUBSTANTIATED — Those complaints where the Ombudsman's investigation reveals no grounds to support the complainant's contention.

INVESTIGATION DISCONTINUED — The Ombudsman uses his discretion to discontinue an investigation at any point prior to issuing a final report for a number of reasons:

ABANDONED — Attempts to communicate with the complainant are unsuccessful (eg., complaints from inmates of correctional facilities who are released in the course of our investigation and leave no forwarding address).

WITHDRAWN — At the request of the complainant. In many cases information is provided to the complainant and, although there is no resolution the complainant does not wish us to pursue the matter.

SECTION 18 — Refers to Section 18 of the *Ombudsman Act* which allows the Ombudsman the discretion to discontinue if, for example, there is an adequate alternative remedy or the complaint is frivolous or having regard to all the circumstances no further investigation is necessary.

STATISTICAL INFORMATION

NON-JURISDICTIONAL CLOSINGS DATA FOR FISCAL YEAR 1989/90

ORGANIZATION	INFORMATION PROVIDED	INQUIRIES MADE	RESOLUTION FACILITATED	NO ASSISTANCE POSSIBLE	TOTAL
AGRICULTURE & FOOD	13	8	4	4	29
ATTORNEY GENERAL	134	102	41	10	287
Ontario Municipal Board	5	3	2	2	12
Public Trustee	2	3	8	0	13
TOTAL ATTORNEY GENERAL	141	108	51	12	312
CITIZENSHIP	0	3	0	1	4
Human Rights Commission	27	24	6	9	66
TOTAL CITIZENSHIP	27	27	6	10	70
COLLEGES & UNIVERSITIES	24	39	12	5	80
COMMUNITY & SOCIAL SERVICES	115	133	56	20	324
Social Assistance Review Board	6	14	5	0	25
TOTAL COMMUNITY & SOCIAL SERVICES	121	147	61	20	349
CONSUMER & COMMERCIAL RELATIONS	38	45	33	13	129
CORRECTIONAL SERVICES	26	16	7	0	49
Correctional Centres	88	14	6	4	112
Detention Centres	142	23	11	10	186
Jails	61	28	13	9	111
TOTAL CORRECTIONAL SERVICES	317	81	37	23	458
CULTURE & COMMUNICATIONS	1	2	1	0	4
EDUCATION	13	6	3	2	24
Teachers' Superannuation Commission	5	2	1	2	10
TOTAL EDUCATION	18	8	4	4	34
ENERGY	0	2	0	1	3
Ontario Hydro	7	8	6	2	23
TOTAL ENERGY	7	10	6	3	26
ENVIRONMENT	23	22	11	7	63
FINANCIAL INSTITUTIONS	15	17	3	0	35
GOVERNMENT SERVICES	14	17	50	5	86
HEALTH	23	16	2	5	46
Psychiatric Hospitals	36	19	2	7	64
O.H.I.P.	20	16	9	1	46
TOTAL HEALTH	79	51	13	13	156
HOUSING	74	121	23	20	238
Ontario Housing Corporation	1	3	0	2	6
TOTAL HOUSING	75	124	23	22	244
INDUSTRY, TRADE & TECHNOLOGY	3	0	0	0	3
LABOUR	41	69	24	10	144
Workers' Compensation Board	180	479	211	22	892
TOTAL LABOUR	221	548	235	32	1036
MUNICIPAL AFFAIRS	11	11	3	4	29
Municipal Employees Retirement Board	3	3	0	0	6
TOTAL MUNICIPAL AFFAIRS	14	14	3	4	35
NATURAL RESOURCES	34	25	6	25	90
NORTHERN DEVELOPMENT & MINES	3	0	0	1	4
REVENUE	25	26	13	3	67
SKILLS DEVELOPMENT	7	11	2	0	20
SOLICITOR GENERAL	52	18	4	0	74
TOURISM & RECREATION	14	2	0	1	17
TRANSPORTATION	33	78	44	11	166
TREASURY & ECONOMICS	1	1	0	0	2
ONTARIO GOVERNMENT OTHER	35	15	9	6	65
PROVINCIAL TOTAL	**1355**	**1444**	**631**	**224**	**3654**

STATISTICAL INFORMATION

NON-JURISDICTIONAL CLOSINGS DATA FOR FISCAL YEAR 1989/90 (CONT'D.)

ORGANIZATION	INFORMATION PROVIDED	INQUIRIES MADE	RESOLUTION FACILITATED	NO ASSISTANCE POSSIBLE	TOTAL
PRIVATE	409	196	55	27	687
MUNICIPAL	200	126	44	12	382
FEDERAL	94	84	34	7	219
COURTS	80	15	3	2	100
OTHER	34	41	16	15	106
NON-PROVINCIAL TOTAL	817	462	152	63	1494
GRAND TOTAL	2172	1906	783	287	5148

DISPOSITION OF NON-JURISDICTIONAL COMPLAINTS, INFORMATION REQUESTS/SUBMISSIONS FISCAL YEAR 1989/90, WITH COMPARATIVE NUMBERS

Organization	Information Provided		Inquiries Made/ Resolution Facilitated		No Action Possible		Total		Percent	
	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
Provincial	9528	7156	4792	3405	648	469	14968	11030	56.8	51.3
Private	5137	5058	565	355	155	123	5857	5536	22.2	25.8
Municipal	1271	1458	325	302	45	36	1641	1796	6.2	8.3
Federal	1402	1464	288	219	54	52	1744	1735	6.6	8.1
Courts	547	454	32	17	36	39	615	510	2.4	2.4
Other	1129	688	191	78	212	112	1532	878	5.8	4.1
TOTALS	19014	16278	6193	4376	1150	831	26357	21487	100.0	100.0

ACTUAL EXPENDITURES FOR THE FISCAL YEAR 1989/90

Salaries	$4,878,600	Other Services	$171,000
Employee Benefits	900,500	Furniture & Office Equipment	26,700
Travel & Relocation	162,700	Computer Equipment & Software	106,400
Telephone, Mailing & Delivery	263,500	Office Supplies & Devices	88,600
Building Rent	630,500	Books & Publications	37,900
Equipment & Other Rentals	107,800	Printing of Reports & Procedures	35,500
Professional Services	117,900	Other Supplies & Equipment	112,500
Security Services	40,500		
Computer Equipment & Software Maintenance	56,300		

TOTAL $7,736,900

OMBUDSMAN STAFF

TO MARCH 1990

AINSLIE, Margaret
ALLAN, John
ANDERSON, Marney
ARKELL, Tim
BAKER, Betty
BERNIER, Suzanne
BERNIQUEZ, Jean-Francois
BISCHOPING, Johanna
BLENKINSOP, Rosemarie
BOMBERRY, Donna
BOOTHBY, Paula
BOURNS, Maureen
BRINDLE, Ginette
BROCKENSHIRE, Deborah
BROWN, Anne
BRUYERE, Frank
BRYANT, Dale
BUCKSTEIN, Elaine
BURROWS, Patricia
BYLSMA, Klaas
CARL, Mary
CARLINO, Gerry
CASSON-ROBIN, Barbara
CEYSSENS, Paul
CEDDIA, Antonella
CENTRONE, Irma
CHAMBERS, Sharon
CHIASSON, Lucille
CONROY, Nadene
COOLMAN, Joyce
CORION, Margaret
CORREIA, Jackie
CORRIGAN, Francis
CROSSLEY, Barbara
CUMMINGS, Penny
CUTLER, Jeffrey
DAYA, Nazlin
DEAR, Rosie
DEARDEN, Sylvana
DEODAT, Zalina
DRAWBELL, Steven
DUONG, Chinn
EVANS, Cathy
FARNCOMBE, Peter
FENTON, Mary Jane
FERNANDEZ, Sherry
FITZPATRICK, John
FRIEDMAN, Lois
GERHARD, Perry
GRIFFIN, Dianne
HARRISON, Joan
HASLAM, Sue
HIGGINS, Marylynn
HIRST, Barbara
HISCOCK, Lee
HOBSON, Jim
HOFFMAN, Judith
HOLMES, Jackie
HUNG, Elsa
HUTCHINSON, Esla
IAROCCI, Jacquelynne
IRONS, Alison
IRVINE, Thomas
ISOVSKI, Azire
JOHNSON, Gini
JONES, Christine
KATAMAY, Olga
KEIL, Martha
KERSHAW, Janet
KIESECKER, Barbara
KING, Dianne
KNUDSON, Inez
KUTA, Elizabeth
LA ROSA, George
LAMPKIN, Lorna
LANTHIER, Elise
LATINCIC, Mary Ann
LAUZON, Diane
LEBLANC, Sharon
LEE, Allan
LEE, Barbara
LEE, Judith
LEGARDO, Lourdes
LOGAN, Rosemary
LUCAS, Lourine
LYNCH, Gwen
MARKIEWICZ, Eva
MARTIN, Christine
MAY, Laurel
McCOLLIN, Phyllis
McLEOD, Maret
MENNIE, Florence
MESLIN, Eleanor
MILLS, Allan
MONETTE, LaVerne
MORRA, Dean
MORRISH, Ginette
MORRISON, Gail
MORTON, Margret
NICHOLAS, James
NICHOLSON, Sherrie
NUGENT, Mary Elizabeth
ORTVED, Janet
PEASE, Daphne
PEASE, Irv
PELLETIER, Allan
PENFOLD, Kathy
PFAFF, Gail
POONI, Ramneek
POPA, Manuela
PRESNER, Matilda
RAJASINGHAM, Peter
ROBERT, D'Arcy
RODGERS, Faye
ROMAN, Josie
ROSE, Janet
SCHULZ, Wolfgang
SCHWARTZ, Andrea
SEALEY, Carol
SEMENCIW, Joe
SKENE, Tom
SLOAN, Todd
SORA, David
SOUSA, Maria
SWEENEY, Yvonne
THEN, Milan
THERRIAULT, Kathleen
THOMS, Joanne
TONER, Donna
VAN KLEEF, Joy
VIRC, Elizabeth
WALCOTT, Margaret
WESTON, Elizabeth
WHEELER, Karen
WORKU, Habte
WORTHINGTON, Barbara
WYNDELS, Lisa
YOUNG, Pamela
YUEN, Jacqueline
ZACKS, Michael

ONTARIO OMBUDSMAN OFFICES

KENORA
100 Chipman Street, Unit 10
Market Square
Kenora P9N 4E4
Tel.: (807) 468-2851

LONDON
402 Adelaide Street North
London N6B 3H6
Tel.: (519) 675-7741

NORTH BAY
450 Main Street West, Unit #2
North Bay P1B 2V3
Tel.: (705) 476-5800

OTTAWA
#308, 151 Slater Street
Ottawa K1P 5H3
Tel.: (613) 239-1487

SAULT STE. MARIE
500 Bay Street
Sault Ste. Marie P6A 1X5
Tel.: (705) 759-2871

SUDBURY
21 Durham Street
Sudbury P3C 5E2
Tel.: (705) 671-9880

THUNDER BAY
213 Red River Road
Thunder Bay P7B 1A5
Tel.: (807) 345-9235

TIMMINS
30-32 Balsam Street South
Timmins P4N 2C6
Tel.: (705) 268-2161

TORONTO
125 Queen's Park
Toronto, M5S 2C7
Tel.: (416) 586-3300
Toll Free: 1-800-263-1830
French Toll Free: 1-800-387-2620

WINDSOR
232 Erie Street West
Main Floor
Windsor N9A 6B5
Tel.: (519) 977-8006

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION DENIED	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
		MINISTRY OF EDUCATION			
Special Report Mrs. H		1. That the Attorney General, in conjunction with the Minister of Education, take appropriate steps to amend the *Teachers' Superannuation Act*, R.S.O. 1980, c.494 and the *Teachers' Superannuation Act*, 1983, c.84 to be in compliance with section 15(1) of the *Charter of Rights and Freedoms*, effective April 17, 1985; and 2. That following these amendments, the Teachers' Superannuation Commission take the necessary steps to issue a dependent's allowance to Mrs. H. in accordance with section 36(1) of the *Teachers' Superannuation Act*, R.S.O. 1980, c.494, effective from the first day of her inquiry for same. and, in the alternative: 1. That the Attorney General, in conjunction with the Minister of Education, take appropriate steps to amend the *Teachers' Superannuation Act*, R.S.O. 1980, c. 494 and the *Teachers' Superannuation Act, 1983*, c.84 to remove the provision which he has found to be improperly discriminatory; and	17 Rec. 4	That the Ministry of Education cause the Teachers' Superannuation Commission to pay Mrs. H survivor benefits as of August 8, 1985, and that the Ministry of Education, within three months of this motion, on or about November 22, 1988, report to this Committee on the advisability of extending this benefit as a matter of right to spouses of Teachers' Superannuation Fund members adversely affected. That the Committee direct the working group (as set up by the Minister of Education) to deal with the issue of Mrs. H's pension and the general issue of pensions, as soon as possible. That the minister of Education, in conjunction with any other governmental organization he deems necessary, issue an *ex gratia* payment to Mrs. H as soon as possible, effective from the first day of the month following the date of her inquiry for same, until the amended provision is in force. Such a payment can be made through the annual budgetary process, so that no question will arise as to the authority of the Ministry to make the payments; and	The necessary amendments have been enacted as S.O. 1989, c.92, ss. 70-72. Payment has been made to Mrs. H.

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION DENIED	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
		MINISTRY OF EDUCATION (cont'd.)			
		2. That the Minister of Education, in conjunction with any other governmental organization he deems necessary, issue an *ex gratia* payment to Mrs. H as soon as possible, effective from the first day of the month following the date of her inquiry for same, until the amended provision is in force. Such payment can be made by providing for it through the annual budgetary process, so that no question will arise as to the authority of the Ministry to make the payments. Also, he recommended that payments be made to any other surviving spouses who have been denied a full dependent's or survivor allowance by the Teachers' Superannuation Commission pursuant to the *Teachers' Superannuation Act* or the *Teachers' Superannuation Act, 1983* payable from the first day of the month following the date of their request for a benefit as a result of his recommendation.		That the Minister of Education, in conjunction with any other governmental organization he deems necessary, make spousal payments to any other surviving spouses who have been denied a full dependent or survivor allowance by the *Teachers' Superannuation Act* or the *Teachers' Superannuation Act, 1983*, payable from the first day of the month following the date of their request for a benefit as a result of this recommendation.	

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION DENIED	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
		MINISTRY OF THE ENVIRONMENT			
11	10	That the Minister cancel his decision to accept the adjudicator's recommendation not to pay the complainant's claim for interest; that the Minister accept and consider the claim as one properly made under the *Public Works Creditors Payment Act*.	12 Rec. 2	That the Minister of the Environment accept in principle that the Crown may, in the appropriate circumstances, pay a claimant interest due pursuant to a term of a contract with a contractor; that the Minister consider the merits of the complainant's claim for interest owing on the principal amount in question and formulate a decision whether or not to pay the claim.	The complainant's counsel and counsel for the Ministry of the Environment are presently discussing the former's Draft Submission to Arbitration with a view to reaching agreement on the terms.
			13 Rec. 2	That an independent adjudicator be appointed to assess the matter of whether or not interest is owed to the complainant.	
			15 Rec. 1	That the adjudication be styled as a hearing in the ordinary course, with an opportunity given to the parties to call and lead any evidence they consider appropriate; That the principal amount upon which interest is to be calculated be clearly stated as a sum not to exceed $27,730.00; That the rate of interest applied by the adjudication be determined in accordance with the *Courts of Justice Act*; and	

RECOMMENDATION DENIED TABLES

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION DENIED	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
		MINISTRY OF THE ENVIRONMENT (cont'd.)			
				That the costs of adjudication be paid by the Ministry, except for the complainant's legal costs.	
		MINISTRY OF HEALTH			
Special Report Mr. K, Mr. & Mrs. L, Ms. M		That the Ministry amend Ontario Reg. 596/85 in order to remove all age restrictions pertaining to the provision of companion travel grants under the Northern Health Travel Grant Program.	17 Rec. 2	That the Ministry amend Ontario Reg. 596/85 in order to remove all age restrictions pertaining to the provision of companion travel grants under the Northern Health Travel Grant Program.	The Ministry has advised the Ombudsman that the whole program under which travel grants are provided for those requiring health care is under review. A team from the Ministry has been travelling to various communities in the north and receiving representations. A proposal should be ready in May, 1990.
		Ontario Health Insurance Program			
Special Report Mrs. J		That the Ministry of Health/OHIP reconsider including in the Schedule of Benefits the cost of donor sperm as part of the artificial insemination procedure currently covered under the Schedule of Benefits.	17 Rec. 3	That the Ministry of Health arrange to provide donor sperm to Mr. and Mrs. J at no cost as soon as an acceptable test has been developed to ensure that donor sperm is free from the AIDS virus.	The Ministry advised in March, 1989 that it was developing a policy for the provision of semen to Ontarians at no cost, and that the policy would be implemented in 1989. Further inquiries indicate that the policy is still under review, and no implementation date has been established.

RECOMMENDATIONS UNDER SECTION 22(3)(d) OR (e) AS TABLES

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION UNDER SECTION 22(3) (d) or (e)	DATE OF RESPONSE	NATURE OF RESPONSE	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
MINISTRY OF GOVERNMENT SERVICES							
2	60	That the Ministry pay the complainant the sum of $1,318.00 for his losses and legal expenses.		The Ministry of Government Services stated that it had no authority to comply with the recommendation.	3 Rec. 34	That the *Audit Act* and the *Financial Administration Act* be amended to provide that when such a recommendation is made by the Ombudsman after all necessary and appropriate requirements of the *Ombudsman Act* have been adhered to by his Office, and when entirely accepted by the governmental organization, "a lawful authority" is created for such money to be paid by the governmental organization out of the Consolidated Revenue Fund. Further, that the Ombudsman's Office and the Ministry of Government Services resume their discussions on the merits of the Ombudsman's recommendation and that the results of these discussions are to be reported to the Standing Committee. That the *Ombudsman Act* be amended as follows: "Where the Ombudsman, in a report under subsection 22(3), recommends to the governmental organization to whom the report is made that the governmental or-	The Ministry of Treasury and Economics has responded and proposed that the *Ombudsman Act* is the more appropriate statute for the amendment, since the purpose of the amendment directly relates to procedure under that Act. The Ministry proposed that the *Ombudsman Act* be amended as follows: "Where the Ombudsman, in a report under subsection 22(3), recommends to the governmental organization to whom the report is made that the governmental organization pay a specified sum to or for the benefit of the complainant to reimburse the complainant for an ascertainable financial loss suffered by him in the matter complained of, and where the Minister to whom a copy of the report is sent under that subsection accepts the recommendation at the amount mentioned therein or at a lesser amount acceptable to the Ombudsman and there is no authorization, apart from this section, for the payment of the sum so agreed on, such sum

RECOMMENDATIONS UNDER SECTION 22(3)(d) OR (e) AS TABLES

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION UNDER SECTION 22(3) (d) or (e)	DATE OF RESPONSE	NATURE OF RESPONSE	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
MINISTRY OF GOVERNMENT SERVICES (cont'd.)							
		ganization pay a specified sum to or for the benefit of the complainant to compensate the complainant for an ascertainable financial loss suffered by him, and where the Minister to whom a copy of the report is sent under that subsection accepts the recommendation at the amount mentioned therein or at a lesser amount acceptable to the Ombudsman and there is no authorization, apart from this section, for the payment of the sum so agreed on, such sum shall, where it is less than $1,000 and has been ascertained as required by this section, be paid by the Treasurer out of the Consolidated Revenue Fund on the authorization of the Minister concerned, and where the sum so agreed on is $1,000 or more, it shall be paid by the Treasurer out of the Consolidated Revenue Fund on the order of the Lieutenant Governor in Council approving such payment as is recommended by the Minister concerned."		may, where it is less than $1,000, be paid by the Treasurer out of the Consolidated Revenue Fund on the authorization of the Minister concerned, and where the sum so agreed on is $1,000 or more, it may be paid by the Treasurer out of the Consolidated Revenue Fund on the order of the Lieutenant Governor in Council approving such payment as is recommended by the Minister concerned."	

RECOMMENDATIONS UNDER SECTION 22(3)(d) OR (e) AS TABLES

OMBUDSMAN REPORT NUMBER	DETAILED SUMMARY NUMBER	RECOMMENDATION UNDER SECTION 22(3) (d) or (e)	DATE OF RESPONSE	NATURE OF RESPONSE	CONSIDERED IN STANDING COMMITTEE REPORT NO.	RECOMMENDATION OF COMMITTEE	PRESENT STATUS
MINISTRY OF GOVERNMENT SERVICES (cont'd.)							
					12, p. 16	The Committee noted that the Attorney General has stated that recommendations for these amendments to the Act would be placed before Cabinet. The Committee expects to be dealing with them in the near future.	
					13, p. 8	The Committee recommended that the Attorney General table immediately in the Legislature a bill amending the *Ombudsman Act*.	
					15, p. 17	The Committee recommended "that the amendments to the *Ombudsman Act* be tabled in the legislature without delay; and that all parties cooperate in speeding the progress of the amending bill through the house."	
					16, p. 8	The Committee recommends that the Attorney General give priority to introducing and approving amendments to the *Ombudsman Act* in the current or next session of the Legislature.	Bill 80, An Act to Amend the *Ombudsman Act* and the *Child and Family Services Act*, was given first reading on November 21, 1989.

OMBUDSMAN ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 1989-90

OMBUDSMAN ONTARIO

REPORT ANNUEL 1989-90

Ombudsman Ontario

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7
(416) 586-3300

28 juin 1990

Monsieur le président
de l'Assemblée législative
de l'Ontario
Queen's Park
Toronto (Ontario)

Monsieur le président,

J'ai le plaisir de vous soumettre, pour qu'il puisse être présenté à l'Assemblée législative, le rapport annuel de l'ombudsman, pour la période allant du 1er avril 1989 au 31 mars 1990.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 12 de la *Loi sur l'ombudsman*.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

ROBERTA L. JAMIESON

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

UNE ANNÉE DE TRANSITION

À la fin du dernier exercice financier, mon prédécesseur, M. Daniel G. Hill a pris sa retraite, et Eleanor Meslin a été nommée ombudsman intérimaire. Je suis reconnaissante à M. Hill pour les fondations qu'il a posées au cours de son mandat. Je rends également hommage à la compétence dont a fait preuve Madelle Meslin à titre d'ombudsman intérimaire pendant la période qui a précédé ma nomination le 30 octobre 1989 et je la remercie de l'aide qu'elle m'a apportée avant de démissionner en février 1990. Grâce au travail effectué par ces deux personnes, j'ai hérité d'un personnel compétent et dévoué, bien déterminé, avec l'aide d'une administration capable, à veiller à ce que les résidents de l'Ontario soient traités en toute justice par les administrateurs du gouvernement de l'Ontario.

L'année passée a donc été une année de transition, partagée entre le troisième ombudsman, une ombudsman intérimaire et moi-même. Dans ce rapport annuel, je ne saurais m'attribuer le mérite ni des sept premiers mois, ni de la plus grande partie du reste de l'année, pendant laquelle je me suis installée et où j'ai commencé à organiser mes opérations en fonction des orientations particulières que j'ai l'intention d'adopter dans le cadre de mon mandat.

Ce rapport comprend donc une présentation objective des opérations effectuées au cours de l'année dont, pour la plupart, le mérite ne me revient pas. Je veux cependant profiter de ce message pour donner une indication de certaines des orientations que j'ai l'intention de prendre au cours de l'année qui vient. Je serai heureuse, dans un an d'ici, de déposer un rapport annuel sur ma première année complète à titre d'ombudsman qui fera le point sur les progrès effectués dans l'accomplissement de mes objectifs.

L'année passée

Je me suis présentée devant le comité permanent sur l'administration de la justice pour discuter des solutions de rechange au règlement des conflits, domaine où j'ai une certaine expérience. Je me suis également présentée devant le comité permanent sur l'ombudsman pour expliquer de quelle façon j'étais parvenue à certaines conclusions relativement à une cause au sujet de laquelle j'estimais que le ministère concerné n'avait pas mis en oeuvre mes recommandations d'une façon appropriée.

L'année qui vient

Chaque ombudsman a des perspectives, des compétences et des objectifs qui lui sont propres. Au cours de l'année qui vient, j'ai l'intention de commencer à mettre en oeuvre des changements qui renforceront, à mon avis, la fonction d'ombudsman en Ontario. Les temps changent et il est important que l'ombudsman offre un service qui corresponde aux besoins de tous les résidents de l'Ontario.

J'ai l'intention de prendre des mesures qui auront pour effet de mieux faire connaître les services de l'ombudsman. Je veux sensibiliser davantage le public au fait que l'ombudsman peut travailler avec les résidents de la province à

l'amélioration de l'administration du gouvernement. À cet effet, je réexaminerai le mandat des bureaux régionaux pour voir comment accroître notre rayonnement sans augmenter les coûts ni créer de nouvelles complications dans l'administration de nos fonctions.

J'ai l'intention d'utiliser mes connaissances dans le domaine du règlement mutuellement satisfaisant des litiges difficiles hors du recours à la confrontation et aux rapports de force. Au niveau aussi bien de la réception des plaintes que des enquêtes et des rapports, mon objectif sera non seulement d'aider les individus lésés mais, dans un esprit de règlement où tout le monde gagne, d'améliorer l'administration du gouvernement pour tous les résidents de la province.

Dans ce même esprit, j'ai l'intention d'entreprendre un travail de prévention, c'est-à-dire de conseiller les organismes gouvernementaux qui s'adressent à moi sur la façon dont ils peuvent amener leurs procédures et leurs règlements au niveau d'administration démocratique qui est attendu d'eux. Mon personnel et moi-même offrirons également des séminaires aux hauts fonctionnaires sur la façon dont opère la *Loi sur l'ombudsman* pour que mon mandat soit compris comme un moyen d'évaluation indépendante qui protège les intérêts aussi bien du public que des fonctionnaires.

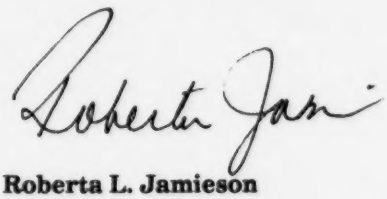
J'ai l'intention de redoubler d'efforts pour veiller à ce que ceux qui s'adressent à moi soient accueillis par un personnel compétent, professionnel et attentionné. Je veux que mon personnel soit représentatif des résidents de l'Ontario, mais je veux aussi qu'il soit capable de fournir une aide prompte et compétente à tous les segments de la population de l'Ontario. J'ai l'intention de communiquer directement avec les diverses communautés de l'Ontario et je serai heureuse d'entretenir en personne des contacts réguliers avec elles.

Je me donne également pour but, au cours de l'année qui vient, de renforcer le fait que l'ombudsman est neutre et indépendant, et non un défenseur passionné. Il me faut écouter et examiner toutes les parties si je veux que l'ombudsman apparaisse comme un moyen objectif d'améliorer le niveau de justice au sein de l'administration du gouvernement. De cette façon, les fonctionnaires et les membres des organismes publics et des tribunaux auront de solides raisons de voir dans les interventions de l'ombudsman un signe de bon gouvernement, un instrument de justice et d'égalité et un moyen d'examen indépendant de la façon dont les lois sont appliquées dans le contexte de causes réelles — et non comme une indication que quelque chose ne va pas.

J'ai également l'intention d'examiner non seulement les plaintes individuelles mais aussi les problèmes et les tendances systémiques, et de partager mes découvertes avec les organismes du gouvernement, l'Assemblée législative et la population de l'Ontario.

À titre de membre de l'Assemblée législative, d'administratrice chargée de représenter les intérêts des résidents de la province pour lesquels je constitue un dernier recours lorsqu'ils ont des problèmes avec l'administration du gouvernement, je serai heureuse de rencontrer les députés pour voir avec eux comment mes services peuvent les aider à régler les problèmes soulevés par leurs électeurs.

C'est pour moi à la fois un honneur, un défi et une obligation de faire avancer l'institution d'ombudsman au moment où l'Ontario s'apprête à entrer dans le XXI^{e} siècle, et j'attends avec une certaine impatience le rapport annuel de l'année prochaine où je pourrai partager mes sentiments sur le chemin parcouru et le chemin encore à parcourir.



Roberta L. Jamieson

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Introduction	3
1re PARTIE	
Exercice financier 1989-1990	4
Services régionaux	4
Services en français	4
Éducation du public	4
À mentionner	4
Rapports spéciaux à l'Assemblée législative	5
Clarification du mandat de l'ombudsman	5
2e PARTIE	
Résumés de causes	6
ANNEXES	
Statistiques	17
Dépenses budgétaires	22
Personnel du bureau de l'ombudsman	23
Bureaux de l'ombudsman	24
Tableaux des recommandations rejetées	25
Recommandations aux termes de l'alinéa 22(3)(d) ou (e) sous forme de tableaux	29

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel porte sur l'exercice financier allant du 1er avril 1989 au 31 mars 1990. Le rapport est divisé en deux parties.

La première partie fournit une vue d'ensemble des opérations du Bureau de l'ombudsman au cours de l'exercice passé. La deuxième partie présente divers résumés de causes qui illustrent la variété des plaintes dont l'ombudsman est saisi(e). Les annexes contiennent des renseignements, statistiques et autres.

1re PARTIE

1re PARTIE

EXERCICE FINANCIER (1989-1990)

En 1989-1990, le nombre de demandes d'aide traitées par le bureau a été de 30, 176.

SERVICES RÉGIONAUX

Au cours de l'exercice passé, l'accent a été mis sur l'amélioration des mécanismes de prestation des services.

La réorganisation de la structure de gestion a permis de dispenser orientation et conseils au personnel de tous les secteurs de la prestation des services. En conséquence, les neuf bureaux régionaux fonctionnement maintenant avec plus de cohérence, qu'il s'agisse du traitement des demandes d'aide, de l'éducation du public ou de l'administration.

Conformément au modèle élaboré au cours des deux dernières années en matière de locaux, le bureau d'Ottawa a été réinstallé dans des locaux plus petits et moins coûteux, et le bureau de Windsor dans des locaux plus centraux et plus indépendants. Un bureau a été rouvert à North Bay et des négociations sont en cours pour installer le bureau de Kenora dans des locaux plus visibles et plus accessibles.

SERVICES EN FRANÇAIS

Avec l'entrée en vigueur de la *Loi de 1986 sur les services en français*, l'ombudsman a pris des initiatives importantes pour améliorer la prestation des services aux francophones.

Un poste d'agent(e) des services en français a été créé. L'agent(e) dispense aide et conseils aux cadres supérieurs relativement à la prestation des services aux clients francophones. L'agent(e) des services en français est également chargé(e) de fournir des services locaux à la communauté francophone de l'Ontario afin de mieux faire connaître l'ombudsman et d'encourager le public à recourir à ses services.

ÉDUCATION DU PUBLIC

Dans le but de mieux faire connaître les services de l'ombudsman, diverses stratégies ont été utilisées afin de rejoindre une proportion plus importante de la population de l'Ontario. Notons en particulier la distribution dans toute la province de matériel imprimé y compris le rapport annuel, des dépliants, des brochures, des circulaires, des affiches et des feuilles de renseignements dans quatorze langues différentes. Le Bureau a également distribué des descriptions des services de l'ombudsman sur cassettes et en braille.

Des annonces de service public ont été élaborées et distribuées aux médias. Des présentations ont été faites auprès de 150 organismes communautaires. Des expositions et des présentations audio-visuelles ont circulé dans toute la province.

À MENTIONNER

En juillet 1988, l'ombudsman a soumis un rapport spécial à l'Assemblée législative concernant l'admissibilité à la prestation de survivant d'une personne qui avait épousé son conjoint après qu'il eût pris sa retraite. L'affaire mettait en cause la Caisse de retraite des enseignants et (comme mentionné à la page 25) les recommandations de l'ombudsman et du comité permanent ont donné lieu à des modifications de la loi ainsi qu'à des versements rétroactifs, et la plaigante a été jugée admissible à la pension de retraite. Au cours de cette enquête, l'ombudsman a été saisi d'une plainte presque identique par une veuve dont le mari avait bénéficié d'une pension d'Hydro-Ontario.

L'ombudsman a fait des recommandations similaires à Hydro-Ontario, à savoir que l'on procède à un réexamen de la politique des pensions dans le but d'y inclure des prestations aux conjoints survivants indépendamment du moment du mariage et qu'une pension soit accordée à cette plaignante à compter de la date de la mort de son mari. Comme les pensions de retraite d'Hydro-Ontario sont négociées avec le syndicat, il a été convenu que l'affaire serait portée, aux fins de discussion, devant les représentants du syndicat dans le cadre de la prochaine convention collective. Cet article a été ratifié par le syndicat et par la direction et, en conséquence, des prestations de retraite sont maintenant versées aux conjoints survivants qui ont épousé un(e) ancien(ne) employé(e) après la

prise de retraite. Hydro-Ontario a également accepté de mettre ses employés présents et passés au courant de cet avantage social supplémentaire par le biais des publications de la compagnie. Hydro-Ontario a en outre accepté de verser des prestations de pension à cette plaignante.

RAPPORTS SPÉCIAUX À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Un rapport spécial sur Farm Q a été présenté à l'Assemblée législative en 1989, mais l'affaire n'est toujours pas réglée. En février 1990, l'ombudsman a de nouveau examiné l'affaire de près et a soumis un nouveau rapport à l'Assemblée législative avec ses conclusions et recommandations. À la fin de l'exercice financier, le comité permanent n'avait toujours pas fait rapport à l'Assemblée législative sur cette affaire.*

En septembre 1989, l'ombudsman a soumis un rapport spécial à l'Assemblée législative relativement à la plainte de Madelle W. contre le ministère de la Santé. Madelle W. soutenait que la décision du Régime d'assurance-maladie de l'Ontario de ne pas la rembourser pour le coût de location d'un tire-lait électrique pour nourrir son fils qui était né prématurément, était déraisonnable.

Après examen du rapport de l'ombudsman, le comité permanent a recommandé que l'Assemblée législative soutienne la recommandation de l'ombudsman à savoir que le ministère inclue, à titre de service assuré, le coût des tire-lait électriques pour nourrir les bébés prématurés. Le comité a également recommandé que l'Assemblée législative soutienne la recommandation de l'ombudsman que le ministère élabore des critères bien définis relativement à la gestion du programme d'appareils et accessoires fonctionnels, et a ajouté sa propre recommandation que le ministère réévalue le processus aux termes duquel il détermine quels programmes, appareils et accessoires, et allocations sont financés par le ministère.

Par la suite, le ministère a décidé de procéder à un réexamen complet du programme d'appareils et accessoires fonctionnels. L'examen est terminé et un rapport doit être publié sans tarder.

* Le 19 avril 1990, le comité permanent a présenté un rapport spécial sur Farm Q à l'Assemblée législative.

CLARIFICATION DU MANDAT DE L'OMBUDSMAN

Le rapport annuel 1988-1989 faisait mention de deux mises en cause de la compétence de l'ombudsman qui étaient allées jusqu'au stade de la poursuite judiciaire. Le litige est maintenant terminé, avec les résultats suivants :

1. CONSEIL DES TECHNICIENS EN RADIOLOGIE

Le Conseil soutenait que l'ombudsman n'avait pas compétence pour enquêter sur ses actions parce qu'il est un organisme indépendant qui supervise une profession auto-réglementée. La Cour divisionnaire a entendu la cause en janvier 1990 et a confirmé le droit de l'ombudsman de faire enquête sur les plaintes contre ce conseil.

2. LE MINISTÈRE DES ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS, ET AL

Le Procureur général, au nom du ministère des Établissements financiers et au nom du ministère de la Santé et du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, soutenait que l'ombudsman n'avait pas compétence pour enquêter sur les actions des fonctionnaires qui s'acquittent de leurs tâches en application d'un décret. La Cour divisionnaire a entendu la cause en décembre 1989 et a confirmé le droit de l'ombudsman de faire enquête sur les plaintes dont il (elle) est saisi(e) dans ces circonstances.

2e PARTIE

2e PARTIE

Cette partie contient un certain nombre de résumés de causes qui illustrent la variété des plaintes dont l'ombudsman est saisi(e).

RÉSUMÉ N° 1

L'intervention de l'ombudsman peut avoir pour effet d'amener une cause au niveau nécessaire pour faciliter le règlement d'un conflit.

À la suite d'un accident du travail, un travailleur, qui avait subi plusieurs blessures graves, s'était retrouvé en état d'invalidité permanente. Avec le temps, l'apparition d'arthrose là où il avait été blessé avait encore aggravé son invalidité.

Bien que deux spécialistes aient estimé que le travailleur avait été rendu totalement invalide par ses blessures, la Commission des accidents du travail avait évalué son invalidité à 60 %. Après enquête, l'ombudsman a recommandé que la pension de l'homme soit augmentée à 100 %.

La Commission estimait que sa position était juste mais, dans un effort pour résoudre la différence d'opinion, avait accepté de réévaluer le niveau d'invalidité du travailleur. La réévaluation avait cependant été retardée par un nouvel accident du travailleur qui était tombé, sa jambe blessée n'ayant pas pu le soutenir. Après qu'il se fût remis, son niveau d'invalidité avait été évalué par la Commission à 85 %.

L'ombudsman, ayant pris acte des graves blessures de l'homme et doutant qu'il puisse jamais reprendre un emploi, a demandé à rencontrer le président de la Commission dans un effort pour régler le problème. La Commission a accepté de réexaminer la question et, compte tenu de l'importance et de la multiplicité des blessures indemnisables du travailleur, a décidé que sa pension serait augmentée à 100 %. L'augmentation serait versée avec effet rétroactif au moment de la chute.

L'ombudsman a estimé que c'était là une réponse appropriée et adéquate de la part du ministère.

RÉSUMÉ N° 2

L'intervention de l'ombudsman peut souvent constituer une solution de rechange aux litiges coûteux qu'entraînent les demandes d'indemnisation.

Une personne avait eu un accident de voiture causé par une accumulation de gravier et d'eau sur le revêtement de la route qu'elle utilisait régulièrement pour aller travailler. Elle estimait que l'accident s'était produit parce que sa voiture avait dérapé sur le gravier qui avait été déposé sur la route goudronnée par la niveleuse du ministère des Transports, et que ce dernier devrait être tenu responsable des dommages.

La position du ministère était qu'il n'y avait pas eu négligence et qu'il n'était donc pas responsable des dommages causés par l'accident.

Après enquête, l'ombudsman a conclu qu'il y avait suffisamment de preuves pour étayer la prétention de la plaignante. L'ombudsman a recommandé qu'elle soit remboursée pour la valeur de remplacement de sa voiture de 1974 ainsi que pour ses débours, notamment des frais dentaires et les frais de transport occasionnés par le fait qu'elle s'était retrouvée incapable de conduire par suite de l'anxiété causée par l'accident.

Le ministère a accepté la recommandation de l'ombudsman et a émis un chèque d'un montant de 2880 $ à l'ordre de la plaignante.

RÉSUMÉ N° 3

L'intervention de l'ombudsman peut parfois amener un ministère à modifier la façon dont il interprète et administre une loi.

Un éleveur avait fait une demande d'indemnisation aux termes de la *Loi sur l'immatriculation des chiens et la protection du bétail et de la volaille* après que son troupeau de bétail eût été dérangé pendant la nuit par des chiens et des loups. Le troupeau avait enfoncé la clôture et s'était dispersé dans un marais, avec perte d'au moins un animal qui s'était noyé.

Le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation avait examiné l'affaire et un évaluateur provincial avait recommandé qu'aucune indemnisation ne soit accordée parce qu'il n'avait pas trouvé la preuve que la perte était due à l'attaque de prédateurs.

Cependant, l'ombudsman a jugé qu'aux termes de la loi, une indemnisation devait être payée à moins que l'évaluateur n'ait la preuve que la perte n'était pas due à l'attaque de prédateurs. Comme l'évaluateur n'avait pas trouvé de preuve comme quoi il n'y avait pas eu attaque de prédateurs, l'indemnité aurait dû être payée.

Le ministère a réexaminé son interprétation de la loi et a accepté de payer une indemnisation.

RÉSUMÉ N° 4

L'intervention de l'ombudsman peut permettre de trouver de nouvelles solutions qui serviront de base au règlement négocié du conflit.

Le propriétaire d'un chalet au bord d'un lac a fait part à l'ombudsman des préoccupations que lui causait le ministère des Richesses naturelles qui avait vendu deux parcelles non aménagées à l'ouest de son chalet au camp d'équipement des touristes situé immédiatement à l'est. Il craignait que le calme de son chalet soit perturbé par le camp. Il se plaignait que le ministère ait accepté de vendre les parcelles de la Couronne à une entreprise commerciale et pas à lui. Il avait acheté son chalet lorsqu'il était devenu évident que les parcelles de la Couronne en question ne pouvaient pas être achetées aux termes de la politique qui existait à l'époque.

L'ombudsman a suggéré un certain nombre de solutions de rechange qui ont fini par aboutir à un triple échange de propriétés. Le propriétaire du chalet a cédé sa propriété à la Couronne et a reçu une autre parcelle de la Couronne au bord du lac en échange. La parcelle du propriétaire du chalet a ensuite été vendue par la Couronne au propriétaire du camp qui s'est également déclaré satisfait de cette décision. Le ministère a reçu un paiement pour la parcelle de la Couronne qu'il avait cédé au propriétaire du chalet.

RÉSUMÉ N° 5

L'ombudsman peut intervenir en indiquant à une personne où s'adresser.

L'ombudsman a été invité à intervenir dans une cause touchant le Bureau du registraire général.

Aux termes de la *Loi de 1986 sur le changement de nom*, une personne qui a des raisons de croire qu'un changement de nom a été obtenu de façon frauduleuse peut s'adresser aux tribunaux pour demander une ordonnance révoquant ledit changement de nom. Dans cette cause, un homme soutenait que son ex-conjointe avait réussi à changer le nom de famille de leur enfant sur la base de renseignements frauduleux. L'homme demandait que le Bureau du registraire général dépose une demande de révocation du changement de nom.

Bien que le Bureau du registraire général ne se soit pas opposé à ce que l'affaire soit portée devant les tribunaux, il estimait que ce n'était pas à lui de déposer la demande.

Comme la personne qui avait besoin d'aide n'avait pas les ressources financières nécessaires pour déposer la demande elle-même, l'ombudsman a suggéré qu'elle s'adresse au bureau d'aide juridique. Avec l'aide de ce bureau, le plaignant a déposé sa demande et a obtenu une révocation du changement de nom de son enfant.

RÉSUMÉ N° 6

L'intervention de l'ombudsman peut améliorer la qualité de l'administration même s'il n'appuie pas la plainte dont il (elle) est saisie.

Un ingénieur avait déposé une demande d'emploi à un poste professionnel au ministère des Transports. Il avait subi une entrevue et était arrivé troisième à un concours de recrutement mais aucun des postes disponibles ne lui avait été offert. Un second concours de recrutement avait été combiné par la suite au premier. Bien qu'il ait déposé une nouvelle demande, il n'avait pas été invité à une entrevue dans le cadre du deuxième concours. Il soutenait que cela était injuste et que le ministère aurait dû retenir sa candidature au deuxième poste.

L'enquête de l'ombudsman a révélé un certain nombre d'irrégularités, d'omissions et d'injustices dans le processus de concours du ministère. L'ombudsman a recommandé un certain nombre d'améliorations qui comprenaient ce qui suit : les concours ne devraient être combinés que si la justice du processus peut être garantie; il faudrait procéder à une évaluation adéquate des exigences du poste avant l'étape des entrevues pour que les critères de sélection soient choisis de façon à refléter correctement leur importance; les

opinions subjectives des membres du jury ne devraient pas entrer en jeu pour exclure des candidats du processus de recrutement, ni être communiquées à une autre personne, car ceci pourrait compromettre l'impartialité des futures évaluations des candidats; il faudrait garder en dossier une documentation complète sur les critères de sélection et le processus de tri des demandes; et les membres des jurys de sélection devraient recevoir une formation dans le domaine des politiques et procédures relatives à la dotation en personnel.

L'ombudsman n'a cependant pas pu appuyer l'argument du plaignant comme quoi il aurait dû être nommé à l'un des postes disponibles.

Le ministère a mené sa propre enquête et a reconnu, comme l'avait découvert l'ombudsman, que les concours avaient été entachés de fautes de procédure. Il a accepté d'être plus vigilant à l'avenir et de veiller à ce que ses pratiques de recrutement et de dotation en personnel offrent à tous les candidats une chance de compétition égale.

RÉSUMÉ N° 7

Les enquêtes de l'ombudsman peuvent permettre de conclure que les actions des responsables gouvernementaux étaient raisonnables.

Un investisseur avait fait acheter 4300 actions privilégiées par son courtier en valeurs mobilières un jour où elles étaient négociées sans dividendes. Il prétendait que son courtier avait bénéficié des derniers dividendes déclarés.

L'investisseur est venu trouver l'ombudsman pour se plaindre du fait que la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario avait endossé la décision de la Bourse de Toronto sur sa plainte sans en examiner le bien-fondé.

Après enquête, l'ombudsman a conclu que la Commission avait procédé à un examen indépendant des faits et des conclusions de la Bourse sur l'affaire, laquelle a jugé qu'un courtier d'escompte exécute les ordres au nom du client mais, à la différence des courtiers qui offrent un service complet, ne conseille pas les clients sur les conditions du marché.

L'ombudsman n'a pas appuyé la plainte.

RÉSUMÉ N° 8

L'intervention de l'ombudsman peut avoir pour effet d'amener un organisme gouvernemental à reconsidérer une décision.

Un travailleur avait subi un accident de travail en 1979 et souffrait depuis cette époque de troubles dans le bas du dos et dans la jambe. Il souffrait en même temps d'un état pathologique non indemnisable au même endroit.

Deux spécialistes en orthopédie avaient jugé qu'il avait été mis en état d'invalidité par ses blessures indemnisables. Deux neurologues avaient noté l'état indemnisable ainsi que l'état non indemnisable du travailleur. L'un avait suggéré que l'état indemnisable était compliqué par l'état non indemnisable mais aucun des deux n'avait suggéré que l'état non imdemnisable était le problème le plus important.

Le tribunal avait interprété les opinions des deux neurologues comme indiquant que l'accident du travailleur ne contribuait plus de façon notable à son invalidité et avait jugé qu'il n'était plus admissible à des indemnités. L'ombudsman a conclu, cependant, que le tribunal avait mal interprété les preuves des neurologues et, de plus, n'avait pas tenu compte des preuves des orthopédistes.

L'ombudsman a jugé que les critères utilisés par le tribunal pour déterminer si une cause doit faire l'objet d'un réexamen étaient présents en ce sens que les circonstances étaient exceptionnelles et qu'il existait des motifs suffisamment puissants pour amener un observateur objectif qui connaît la cause à juger qu'un réexamen avait des chances d'aboutir à un résultat différent. L'ombudsman a recommandé que le tribunal nomme un comité pour réexaminer sa décision.

Le tribunal a accepté d'envoyer les documents à un comité chargé de déterminer si un réexamen était recommandé. Ce comité a décidé qu'il devrait y avoir réexamen.

RÉSUMÉ N° 9

L'intervention de l'ombudsman peut avoir pour effet d'amener un organisme gouvernemental à effectuer les changements de politique nécessaires.

Un détenu s'est plaint à l'ombudsman qu'il avait été extrait de sa cellule sans qu'on lui ait donné la chance de rassembler ses effets personnels avant d'être transféré dans un autre établissement. Par la suite, ses effets avaient été perdus, volés ou égarés.

L'établissement a accepté la conclusion de l'ombudsman selon laquelle le personnel aurait dû mettre les effets personnels du détenu en lieu sûr si ce dernier n'était pas en mesure de le faire. Le détenu a été remboursé pour la perte de ses effets personnels et le ministère a institué une politique aux termes de laquelle le personnel du ministère est maintenant chargé de mettre en sécurité tout bien laissé dans une cellule ou dans une unité par les détenus lorsque ceux-ci ne sont pas en mesure de le faire.

RÉSUMÉ N° 10 et 11

L'intervention de l'ombudsman peut encourager un organisme gouvernemental à améliorer ses communications avec le public.

Une personne s'est adressée à l'ombudsman après que son salaire eût été saisi sans préavis par le Bureau de l'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants. L'ombudsman a recommandé qu'une lettre d'avertissement soit envoyée pour chaque incident indépendant de non-paiement, et le Bureau d'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants a accepté.

Dans une autre cause, une bénéficiaire de pension alimentaire avait saisi l'ombudsman d'un certain nombre de plaintes relatives à la non-exécution de son ordonnance alimentaire. Elle avait l'impression que le Bureau d'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants avait négocié avec le débiteur un calendrier de paiements qui était contraire à la *Loi sur l'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants*. L'enquête de l'ombudsman n'a pas permis de confirmer ces allégations. Cependant, l'ombudsman a recommandé au Bureau d'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants d'améliorer ses relations avec les participants au programme. Le Bureau a pris un certains nombre d'initiatives dans le but d'améliorer les communications, y compris la distribution de nouvelles brochures, d'accusés de réception et de formules visant à améliorer les communications avec les participants au programme.

RÉSUMÉ N° 12

L'ombudsman a réuni des représentants des gouvernements provincial et fédéral pour régler des problèmes qui touchaient un groupe de gens important.

Cent deux producteurs de tabac jaune qui avaient abandonné l'industrie déclinante de la culture du tabac en 1987 ont découvert qu'ils avaient reçu une aide financière très inférieure à celle des agriculteurs qui avaient abandonné l'industrie en 1988, aux termes du programme fédéral/provincial de partage des coûts intitulé Programme d'aide aux producteurs de tabac. Les conditions du programme, qui a pour but d'encourager les agriculteurs à cesser la production du tabac, ont été modifiées en 1988. Ceux qui ont cessé en 1987 estimaient que c'était injuste. Ils ont formé un comité et, lorsque leur demande d'indemnisation égale a été refusée, ils se sont adressés à l'ombudsman.

L'ombudsman a accepté de faire enquête. Par la suite, des représentants du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation se sont joints à des représentants du gouvernement fédéral et de la Commission de commercialisation des producteurs de tabac jaune pour renégocier les indemnités de cessation de production de 1987. Les négociations ont réussi et les agriculteurs ont maintenant reçu une indemnisation à effet rétroactif.

RÉSUMÉ N° 13

Lorsque l'enquête de l'ombudsman a révélé que certaines pratiques d'un ministère manquaient de cohérence, l'ombudsman a fait des recommandations que le ministère a accepté.

Un couple marié avait demandé au ministère des Richesses naturelles la permission de délivrer des permis de chasse et de pêche. Le couple avait acheté un parc à caravanes qui se trouvait être

une station de pêche très fréquentée. Les permis de pêche étaient vendus dans le parc depuis quatorze ans.

Le ministère des Richesses naturelles avait refusé leur demande sous prétexte que le propriétaire précédent n'avait pas vendu beaucoup de permis, qu'il y avait déjà beaucoup d'endroits dans la région où l'on délivrait des permis et que le lieu où opérait le couple n'était pas facilement accessible au public.

L'enquête de l'ombudsman a confirmé qu'un permis avait été octroyé au propriétaire précédent et que la situation n'avait pas changé de façon substantielle lorsque le parc avait changé de main.

L'ombudsman a jugé que le ministère avait manqué de cohérence et a recommandé que le couple reçoive le droit de délivrer des permis. Le ministère a accepté la recommandation.

RÉSUMÉ N° 14 et 15

L'ombudsman a fait remarquer à un ministère que sa politique sur une question particulière n'est pas en accord avec celle des autres ministères sur la même question.

Un employé provincial avait choisi de mettre fin à son emploi aux termes du Programme de retraite anticipée volontaire et avait informé le ministère de la Consommation et du Commerce de son intention bien à l'avance. Ses services s'étaient terminés le 31 octobre 1988 et il n'avait reçu la somme forfaitaire qui lui était due à titre d'indemnité de cessation d'emploi que le 20 décembre 1988. Le ministère avait rejeté sa demande de paiement d'intérêts pour la période du 31 octobre au 20 décembre 1988.

L'ombudsman a informé le ministère de la Consommation et du Commerce que la politique des autres ministères est de verser des intérêts lorsque le paiement de la somme forfaitaire est indûment retardé.

Le ministère a accepté de verser des intérêts à son ancien employé pour la période du 1er au 20 décembre 1988.

Un employé avait donné à son ministère un préavis de trois mois de son intention de prendre sa retraite. Après qu'il eût pris sa retraite à la date fixée, il y avait eu plusieurs retards qu'il estimait injustifiés dans les paiements qui lui étaient dus. Comme il avait fourni un préavis de son intention de prendre sa retraite, il avait jugé que ces retards de paiement étaient déraisonnables et avait demandé que des intérêts lui soient versés. Après avoir examiné sa demande, son ancien ministère et le ministère des Services gouvernementaux, qui était responsable de ses paiements de retraite mensuels, avaient déclaré qu'aucun intérêt ne serait ajouté à l'argent qui lui était versé.

Dans le cadre de l'enquête de l'ombudsman, les façons de procéder des deux ministères dans des cas semblables ont été examinées avec les responsables du gouvernement. Compte tenu des jours ouvrables plutôt que du calendrier civil et du temps nécessaire à Poste Canada, les retards étaient relativement mineurs.

À l'époque où cette personne avait pris sa retraite, le ministère se fixait une cible artificielle de quatre-vingt-dix jours pour mener à bien les procédures nécessaires; cependant, au moment de l'enquête, le ministère cherchait à adopter un délai d'exécution de trente jours. Il n'y avait pas de politique ministérielle sur la période de traitement du paiement des employés ni sur les intérêts à payer.

Étant donné que le ministère était en train d'adopter un délai d'exécution de trente jours, l'ombudsman a demandé un réexamen de la situation. Suite au réexamen du ministère, l'ombudsman a été informé que l'ancien employé avait reçu des intérêts de 12 % sur le retard au-delà de 30 jours.

RÉSUMÉ N° 16

L'ombudsman a aidé un employé du gouvernement à obtenir une indemnisation pour avoir perdu une occasion de promotion parce que le ministère avait égaré sa demande et n'avait pas remédié à la situation.

Un employé du ministère du Logement avait remis en personne sa demande d'emploi à un poste qui constituait pour lui une promotion à la Direction des ressources humaines du ministère le dernier jour où, d'après ce qu'on lui avait dit, les demandes étaient acceptées. Il avait reçu par la suite une lettre standard l'informant que ses qualifications seraient examinées en fonction des exigences du poste. Deux semaines plus tard, il

avait appris que les entrevues avaient eu lieu. Surpris de ne pas avoir été interviewé, il avait pris contact avec le directeur en charge du poste et s'était rendu compte que ce dernier n'avait jamais vu sa demande.

On avait fini par trouver la demande de l'employé. Mais le poste avait alors déjà été offert à un autre candidat et le ministère ne souhaitait pas rouvrir le concours. Le ministère s'était excusé mais l'employé estimait que cela ne constituait pas une réponse adéquate.

Bien que le ministère ait accepté de prendre des mesures pour améliorer sa façon de procéder, l'ombudsman a estimé que la décision du ministère de ne pas rouvrir le concours et de ne pas examiner la demande de l'employé était injuste et elle a recommandé que l'employé reçoive un paiement approprié pour le dédommager d'avoir perdu une occasion de promotion. Le ministère a accepté et la cause a été réglée.

RÉSUMÉ N° 17

L'ombudsman a aidé à obtenir une pension d'invalidité pour une fonctionnaire à la retraite qui ne recevait aucune prestation de pension.

Une ancienne employée du gouvernement a demandé l'aide de l'ombudsman relativement aux difficultés qu'elle avait avec sa pension.

Bien que l'employée ait travaillé pour le gouvernement provincial, avec des arrêts, pendant plus de vingt-cinq ans, elle n'avait pas accumulé les dix années obligatoires pour lui donner droit à une pension. Elle estimait qu'étant donné sa situation exceptionnelle, la Commission du régime de retraite des fonctionnaires agissait de façon déraisonnable en lui refusant une pension.

Elle avait commencé à travailler pour le gouvernement en 1956 mais n'avait pas été en mesure de contribuer à la Caisse de retraite des fonctionnaires du fait de sa situation d'employée temporaire. Elle était devenue employée permanente en 1963 et avait commencé à contribuer au régime de pension à cette époque. En 1972, elle avait démissionné de son emploi auprès du gouvernement, à cause de circonstances atténuantes, deux jours avant que la période de dix ans ne se soit écoulée. La Caisse de retraite des fonctionnaires lui avait remboursé ses contributions.

L'ombudsman estimait que, l'employée retraitée ayant obtenu un remboursement de ses contributions en 1972, elle n'était malheureusement pas admissible à une pension. Il a cependant été décidé que, comme elle était en mauvaise santé et incapable de travailler, elle était admissible à une pension d'invalidité de la Commission du régime de retraite des fonctionnaires pour ses services à l'Assemblée législative. Les renseignements pris par la suite par l'ombudsman ont permis de vérifier qu'elle recevait effectivement cette pension.

RÉSUMÉ N° 18

L'ombudsman a aidé un chauffeur de camion professionnel à obtenir une indemnisation pour la perte de salaire causée par les retards de la procédure d'octroi de permis de la province.

Un chauffeur de camion soutenait que le ministère des Transports lui devait une indemnisation pour la perte de salaire qu'il avait subie par suite du temps qu'avait mis le ministère à traiter sa demande de renouvellement de permis de conduire un camion.

Le chauffeur avait rempli toutes les conditions et s'était soumis à tous les examens médicaux et visuels nécessaires dans les délais appropriés. Il s'était cependant écoulé huit mois avant qu'il reçoive un permis de conduire AC permanent. Pendant ce délai de huit mois, il avait dû renouveler son permis temporaire trois fois. Chaque fois, cela avait entraîné une perte de travail et de gains.

L'ombudsman a pris contact avec le ministère pour discuter des préoccupations du chauffeur. Après examen de l'affaire, le ministère a conclu qu'il avait fait erreur en ne traitant pas la demande dans les délais prévus. En conséquence, il a fait parvenir un chèque de 135,81 $ au chauffeur de camion, en compensation de ses pertes de gains. Le sous-ministre s'est également excusé pour les désagréments que cette affaire avait causés.

RÉSUMÉ N° 19

L'intervention de l'ombudsman a eu pour effet de modifier le dossier d'un détenu, ce qui a donné lieu à une nouvelle audience de libération conditionnelle.

Un détenu d'un établissement correctionnel s'est plaint à l'ombudsman du fait que la Commission ontarienne des libérations conditionnelles ne lui avait pas accordé de libération conditionnelle par suite d'une grave erreur dans son rapport de classification.

L'enquête de l'ombudsman, qui a inclus un examen du rapport de classification et des entrevues avec le personnel du ministère, a permis de conclure qu'il n'y avait aucune raison d'inclure certains renseignements dans le rapport de classification.

En conséquence, le ministère a supprimé ces commentaires du rapport de classification et a fait parvenir une lettre d'explication à la Commission ontarienne des libérations conditionnelles. Sur la base de ces nouveaux renseignements, la Commission a accordé une nouvelle audience au détenu.

RÉSUMÉ N° 20

L'intervention de l'ombudsman en réponse aux préoccupations d'une étudiante qui se plaignait des délais et du manque de courtoisie dont elle avait été victime a permis d'améliorer les méthodes de traitement des prêts aux étudiants.

Une étudiante, qui avait fait une demande de prêt au Régime de prêts aux étudiants de l'Ontario, s'est plainte à l'ombudsman du fait qu'elle avait dû attendre longtemps avant de recevoir son prêt et qu'elle n'avait pas été traitée avec efficacité et courtoisie lorsqu'elle avait téléphoné au ministère des Collèges et Universités. Elle voulait que le ministère réexamine ses façons de procéder et ses méthodes de communication dans les bureaux des services financiers pour éviter ce type de problème à l'avenir.

Le ministère a répondu à l'avis d'intention de faire enquête de l'ombudsman en procédant lui-même à une enquête sur les préoccupations de la plaignante. L'examen du ministère a corroboré un grand nombre des données de la plainte.

Le ministère s'est excusé auprès de la plaignante et a également fait savoir qu'il mettait au point des méthodes de vérification interne pour veiller à ce que les allocations aux étudiants soient versées sans délai.

RÉSUMÉ N° 21

L'intervention de l'ombudsman a eu pour effet d'amener un ministère à s'excuser pour la façon dont il avait traité un ancien patient.

Un patient avait été admis dans un hôpital psychiatrique provincial où des médicaments lui avaient été administrés par injection pour calmer son agitation. Le jour suivant, le médecin avait ordonné que le médicament lui soit administré quatre fois par jour par voie orale, ou par injection en cas de refus de sa part. Le jour suivant, le patient avait refusé ses pilules à deux reprises et, contre sa volonté, avait reçu des injections intramusculaires.

Ayant cherché sans succès pendant plusieurs années à obtenir réparation pour les torts qu'il estimait avoir subis, cet homme a demandé à l'ombudsman de l'aider à résoudre son problème.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que les articles de la *Loi sur la santé mentale* prévoient qu'un traitement psychiatrique, y compris l'administration de médicaments, ne doit pas être administré sans le consentement du patient et que l'administration involontaire de médicaments est autorisée si une contrainte chimique est rendue nécessaire par l'état mental et physique du patient.

L'examen des dossiers de l'hôpital auquel a procédé l'ombudsman n'a fourni aucune indication que l'état physique et mental du patient le troisième jour après son entrée à l'hôpital, lorsqu'il a refusé les pilules, nécessitait une contrainte chimique. L'ombudsman a conclu que les actions du personnel hospitalier qui avait prescrit et administré des médicaments sous forme de contrainte, alors que le patient refusait son consentement, étaient contraires aux dispositions de la loi.

À cause du temps écoulé depuis l'incident initial, l'ombudsman a estimé que la seule recommandation appropriée était que le ministère s'excuse auprès de l'ex-patient. Le ministère de la Santé s'est excusé pour toute détresse causée au plaignant par l'administration inappropriée d'un traitement psychiatrique.

RÉSUMÉ N° 22

L'intervention de l'ombudsman a entraîné la modification d'une formule gouvernementale dans laquelle les personnes déficientes mentales étaient victimes d'une classification injuste.

Une personne déficiente mentale s'est plainte à l'ombudsman en alléguant qu'il était injuste et déraisonnable que le ministère des Transports classe la désignation «déficience mentale» dans la catégorie des troubles psychiatriques dans la formule où figure le rapport de l'examen médical aux fins de permis de conduire.

L'ombudsman a demandé l'avis d'un psychiatre indépendant connu pour son travail auprès des personnes déficientes mentales, lequel a été communiqué au ministère avec la recommandation qu'il envisage de retirer la désignation «déficience mentale» de la catégorie des troubles psychiatriques.

Le ministère a accepté et la nouvelle formule utilisée classe la «déficience mentale» dans la catégorie neurologique.

RÉSUMÉ N° 23

L'intervention de l'ombudsman a eu pour effet d'amener un établissement correctionnel à renforcer ses politiques pour assurer la sécurité des détenus.

Un détenu s'est plaint à l'ombudsman qu'il avait été agressé par un autre détenu parce qu'une porte qui donnait sur les quartiers d'habitation avait été laissée entrouverte.

L'enquête de l'ombudsman a confirmé les préoccupations du détenu.

En conséquence, le surintendant a fait circuler une note de service parmi le personnel pour rappeler à tout le monde qu'il était important de respecter les règles de sécurité pour assurer la sécurité de tous les détenus.

RÉSUMÉ N° 24

Une enquête indépendante de l'ombudsman peut mettre à jour des informations qui permettent au ministère de modifier sa décision.

Les résidents d'une collectivité du Nord de l'Ontario avaient subi des dommages matériels substantiels à la suite d'une remontée des eaux usées d'un système d'égoûts exploité par le ministère de l'Environnement.

Leurs demandes de dommages et intérêts avaient été soumises au ministère qui, après avoir procédé à une enquête interne, les avait soumises aux assureurs. Les assureurs avaient rejeté les demandes sous prétexte qu'il n'y avait pas de preuve de négligence de la part du ministère. Les assureurs estimaient que les dommages étaient dus à l'inondation provoquée par de graves intempéries, lesquelles n'étaient pas couvertes par l'assurance.

L'enquête de l'ombudsman a entraîné un examen détaillé de la situation le jour de l'inondation et un examen de l'opération du système d'égoûts. L'ombudsman a identifié plusieurs facteurs sur lesquels baser la conclusion que la décision de refuser une indemnisation aux plaignants était déraisonnable, même si le ministère n'avait pas fait preuve de négligence dans son exploitation du système. Il y avait des preuves, par exemple, qu'il était possible que le système soit tombé en panne par suite d'une faute de conception ou parce que les commandes n'avaient pas été réglées correctement.

Le ministère a procédé à un nouvel examen de l'affaire avec ses assureurs qui continuaient à rejeter la demande. Le ministère a déclaré à l'ombudsman qu'il n'avait pas le choix mais devait accepter la décision des assureurs. Après enquête supplémentaire et recherches juridiques qui ont mis a jour les résultats d'un procès récent, l'ombudsman a donné de nouvelles raisons au ministère pour offrir une indemnisation aux résidents. Après discussion avec le ministère, les assureurs ont décidé de verser l'argent demandé.

RÉSUMÉ N° 25

L'intervention de l'ombudsman a eu pour effet d'amener un organisme gouvernemental à reconsidérer une décision parce que toutes les preuves n'avaient pas été prises en considération.

Une bénéficiaire de l'aide sociale avait fait une demande de prestations aux termes de la *Loi sur les prestations familiales* à titre de personne inapte au travail de façon permanente. Sa demande était accompagnée d'une description de ses antécédents médicaux. Elle soutenait qu'en rejetant sa demande, le ministère des Services sociaux et communautaires semblait avoir ignoré certaines des preuves médicales.

Après enquête, l'ombudsman a conclu que le Conseil médical consultatif avait soumis son rapport au directeur du Maintien du revenu sans examiner toutes les preuves disponibles. En outre, l'ombudsman a recommandé que des améliorations soient apportées à la formation et aux conseils dispensés aux évaluateurs médicaux.

L'ombudsman a également conclu que le directeur du Maintien du revenu avait omis de fournir tous les renseignements médicaux pertinents sur la plaignante dans son rapport à la Commission de révision de l'aide sociale.

Le ministère a accepté de mettre en oeuvre les recommandations de l'ombudsman et a accordé à la plaignante une allocation avec effet rétroactif sur la base de sa demande initiale.

RÉSUMÉ N° 26

L'ombudsman peut utiliser son pouvoir d'examen sous serment lorsque cela s'avère nécessaire pour décider de la crédibilité des témoins.

Une personne s'est plainte à l'ombudsman que les actions du personnel du ministère des Services gouvernementaux dans le but de recouvrer un prêt avaient été inappropriées, non professionnelles et intimidantes. À cause des différences fondamentales entre la version des événements de la plaignante et celle de l'agent de recouvrement, les participants principaux à la plainte ont été examinés sous serment, procédure prévue à l'article 20 de la *Loi sur l'ombudsman*.

L'enquête a révélé que le ministère avait contrevenu à la *Loi sur les agences de recouvrement* en omettant d'écrire à la débitrice à son adresse actuelle avant de lui téléphoner. De même, au cours d'un appel téléphonique, l'employé du ministère avait demandé pour la forme à la débitrice où elle habitait. Lorsqu'elle avait refusé de lui répondre, il avait récité son adresse, la laissant dans l'appréhension.

L'ombudsman a découvert que l'agent de recouvrement avait révélé la situation financière de la débitrice à une autre personne qui avait répondu au téléphone.

Le ministère a accepté les recommandations de l'ombudsman : l'employé s'est excusé par écrit auprès de la débitrice, le ministère a commencé à fournir une formation plus poussée au personnel dans le secteur des renseignements personnels, de l'accès à l'information et autres textes de loi; et le ministère a commencé à offrir une série d'ateliers sur les services aux clients pour mieux sensibiliser le personnel à la nécessité de faire preuve de tact et de compréhension lorsque l'on communique avec les membres du public.

RÉSUMÉ N° 27

Si l'ombudsman découvre que les plaintes relatives à un organisme gouvernemental particulier suivent une certaine tendance, il (elle) peut procéder à une enquête systémique.

Les conseillers des travailleurs de l'Ontario (CTO) représentent les travailleurs blessés lorsqu'ils font appel des décisions de la Commission des accidents du travail (CAT). Dans les deux causes suivantes, les travailleurs, qui avaient épuisé le système d'appel de la CAT et voulaient poursuivre au Tribunal d'appel des accidents du travail, ont eu recours aux services de l'ombudsman.

Or, dans l'un des bureaux des CTO en cause, il s'écoulait un délai de vingt-six mois entre le moment où les travailleurs se présentaient au bureau et le moment où un conseiller était disponible. La longueur de l'attente à l'autre bureau régional était de quatorze mois. L'enquête de l'ombudsman sur les CTO a révélé que le délai moyen dans les douze bureaux de l'Ontario était d'environ dix-huit mois. La direction des CTO a fait valoir que la charge de travail était écrasante et que les cas continuaient à arriver à un taux qui dépassait les projections du gouvernement.

Suite à l'intervention de l'ombudsman, le ministère du Travail a procédé à un examen du Bureau des conseillers des travailleurs de l'Ontario et un certain nombre de recommandations ont été faites pour améliorer les opérations. Ces recommandations sont actuellement mises en oeuvre et l'ombudsman continue à suivre les progrès.

RÉSUMÉ N° 28

Lorsque les circonstances l'exigent, l'ombudsman peut agir immédiatement pour régler officieusement un état d'urgence.

Treize familles qui habitaient sur la propriété d'une compagnie minière dans le Nord de l'Ontario étaient préoccupées par le fait qu'Hydro-Ontario allait cesser d'alimenter dans les vingt-quatre heures la pompe électrique de la mine qui les approvisionnait en eau parce que la compagnie n'avait pas payé sa facture d'électricité. Les familles avaient elles-mêmes payé leur loyer et leurs factures d'électricité. Il n'y avait aucun moyen de contacter les propriétaires absents de la mine. La température locale était de -35° lorsque des représentants des résidents s'étaient adressés à l'ombudsman. Ils craignaient non seulement de se retrouver malheureux et sans eau pendant la période de Noël mais également que cela cause des dommages considérables aux tuyaux d'eau et à l'équipement. L'ombudsman est intervenu et des représentants d'Hydro-Ontario ont pris contact avec les représentants des familles pour leur demander de les aider à découvrir quelles étaient les lignes qui alimentaient les pompes à eau des familles. Hydro-Ontario a décidé qu'aucun des services ne serait coupé.

RÉSUMÉ N° 29, 30 et 31

L'enquête de l'ombudsman a eu pour effet d'amener le ministère des Services sociaux et communautaires à examiner de près les préoccupations individuelles dans le cadre de trois causes en rapport avec les prestations familiales.

Un ancien bénéficiaire des prestations familiales alléguait que la décision de la Commission de révision de l'aide sociale de lui refuser une aide financière intérimaire était déraisonnable.

L'ombudsman ayant informé la Commission de son intention de faire enquête sur cette cause, cette dernière a répondu qu'elle allait procéder à un nouvel examen de la demande d'aide intérimaire. Peu de temps après, la Commission a fait savoir à l'ombudsman que le refus initial avait été basé sur des renseignements financiers non fondés qu'elle avait pris à tort pour des renseignements fiables. La Commission a renversé sa décision et ordonné qu'une aide intérimaire soit versée depuis la date d'annulation des prestations jusqu'à la date de la décision de l'appel en cours.

Une ancienne bénéficiaire des prestations familiales a demandé à l'ombudsman de l'aider à traiter avec le service central de recouvrement du ministère des Services gouvernementaux qui cherchait à recouvrer un excès de paiement de prestations familiales qui lui avait été consenti plusieurs années auparavant par le ministère des Services sociaux et communautaires. Apparemment, elle avait chargé une amie de payer la dette lorsqu'elle avait quitté le pays à la recherche d'un emploi. Cependant, pendant son absence, le ministère des Services sociaux et communautaires avait découvert un nouvel excès de paiement et envoyé des avis à ce sujet à une ancienne adresse. En conséquence, lorsqu'elle était revenue au Canada, elle avait dû faire face à des avis de recouvrement et elle ne savait pas si elle devait effectivement de l'argent. Bien qu'elle ait envoyé un paiement de 500 $ au service de recouvrement central, l'organisme gouvernemental continuait à lui envoyer des avis officiels de recouvrement sans apparemment tenir compte des explications et des questions que contenaient ses lettres.

L'ombudsman a organisé une rencontre entre cette personne et un responsable chargé du recouvrement des prestations familiales. Par la suite, le ministère des Services sociaux et communautaires a accepté de fixer des conditions de remboursement plus acceptables et de renoncer à continuer à imposer des intérêts sur le compte. En outre, le ministère a accepté de porter dans sa totalité le paiement intérimaire de 500 $ effectué par la plaignante au crédit du principal.

Une bénéficiaire des prestations familiales avait été informée officieusement par un travailleur social qu'elle avait été jugée comme ayant fait l'objet d'un excès de paiement. Elle avait reçu par la suite un avis officiel du ministère

pour excès de paiement de près de 2000 $, ce qu'elle jugeait déraisonnable.

Après avoir reçu l'avis de l'ombudsman indiquant son intention de faire enquête, le ministère a fait savoir à sa cliente qu'il avait procédé à un examen de son dossier et conclu à un excès de paiement supplémentaire de plus de 2000 $.

Un examen détaillé du dossier a révélé des problèmes de temps dans le traitement de l'information par le système du ministère et a indiqué que la cliente avait agi de bonne foi avec le ministère pendant toute la période où elle avait bénéficié des prestations.

Au cours de l'enquête de l'ombudsman, le ministère a retiré une partie de l'allégation d'excès de paiement avant de finir par renoncer à la somme tout entière.

RÉSUMÉ N° 32

L'intervention de l'ombudsman au nom d'un patient d'une unité de sécurité maximale d'un hôpital psychiatrique a aidé ce dernier à repartir à zéro.

Une représentante des patients s'est adressée à l'ombudsman en alléguant que la détention continue du patient dans un tel milieu n'était pas justifiée. Depuis l'âge de six ans, ce patient avait passé la majorité de sa vie dans des hôpitaux psychiatriques, sous divers diagnostics, et était décrit comme nécessitant un environnement structuré et sécure.

Dix mois après la lettre de l'ombudsman annonçant son intention de faire enquête, le transfert du patient dans un milieu moins sécure dans un autre hôpital avait été accepté à condition qu'il fasse un séjour de transition dans une unité différente. Le patient était réticent. Il se voyait comme une personne fonctionnant à un niveau supérieur à celui de la plupart des autres résidents de cette unité. Le transfert, qui fut tenté quasiment sans préavis ni préparation, fut un désastre. Lors de l'arrivée du plaignant, les autres patients s'étaient précipités vers lui et son escorte, ce qui l'avait tellement bouleversé qu'il avait refusé d'aller au-delà des portes de verre de l'entrée. Deux heures plus tard, il était de retour dans l'unité de sécurité maximale.

L'ombudsman a tiré plusieurs conclusions et fait plusieurs recommandations sur les procédures de transfert pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Cinq mois plus tard, le patient a été transféré dans un nouvel hôpital psychiatrique. Après six semaines, on a jugé qu'il n'existait pas de motifs suffisants pour renouveler son statut de patient involontaire et le patient a décidé de quitter l'hôpital.

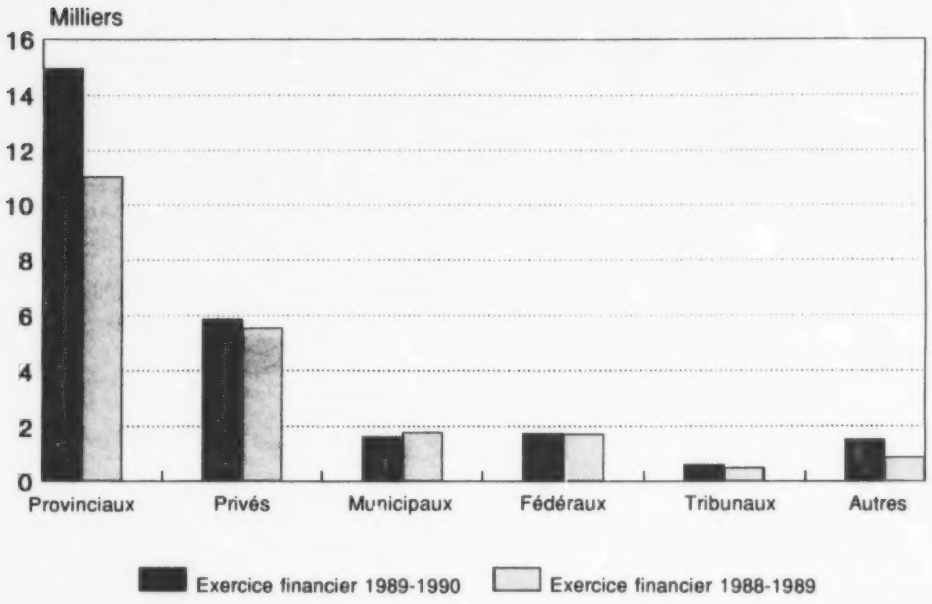
Cet homme, qui a maintenant trente et un ans, vit au sein de la collectivité depuis bientôt deux ans.

L'hôpital ayant accepté nos recommandations sur les procédures de transfert et le passage dans la collectivité, le dossier a été classé.

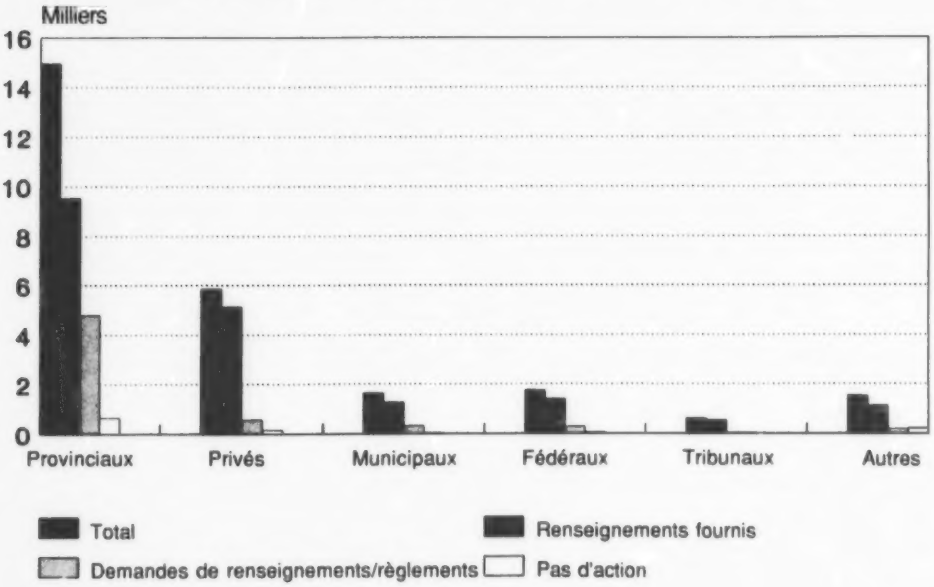
ANNEXES

STATISTIQUES

Demandes de renseignements/Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman
Comparaison entre les exercices financiers



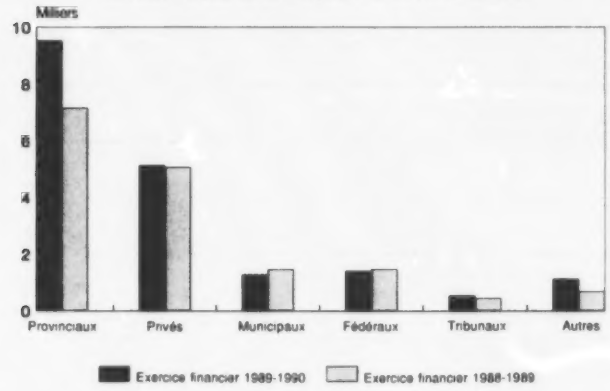
Demandes de renseignements/Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman
Distribution au cours de l'exercice financier 1989-1990



STATISTIQUES

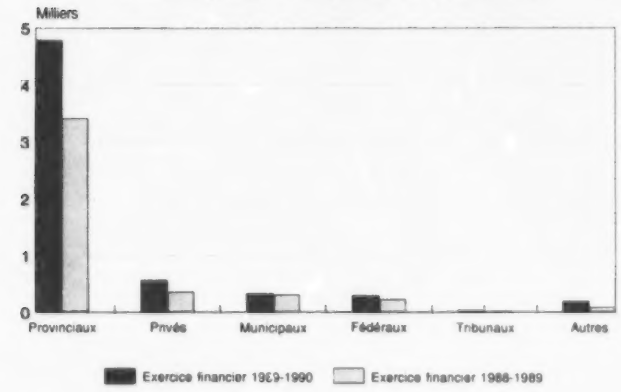
Renseignements fournis

Demandes de renseignements/Plaintes
ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman



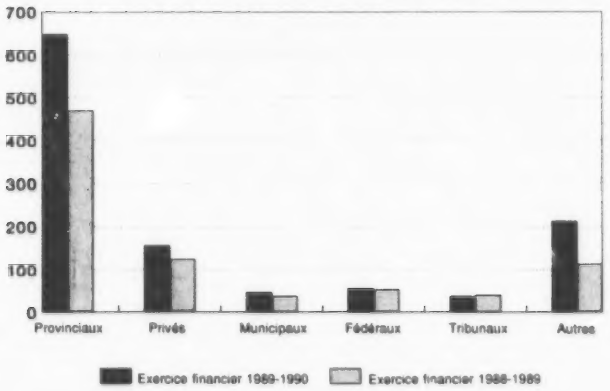
Renseignements/Aide au règlement

Demandes de renseignements/Plaintes
ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman



Pas d'action possible

Demandes de renseignements/Plaintes
ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman



STATISTIQUES

PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN POUR L'EXERCICE FINANCIER

ORGANISME AYANT FAIT L'OBJET DE LA PLAINTE	PLAINTE ÉTAYÉE PAR L'OMBUDSMAN						AIDE AUX PLAIGNANTS		RÈGLEMENT INDÉPENDANT		BIEN-FONDÉ NON ÉTABLI	
	PAS DE RECOMMANDATION		RECOMMENDATION OFFICIELLE ACCEPTÉE		RECOMMENDATION OFFICIELLE REJETÉE							
	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
AGRICULTURE ET ALIMENTATION	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	4
PROCUREUR GÉNÉRAL	1	0	4	0	0	0	21	17	0	3	18	6
Commission des affaires municipales	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4	9
Curateur public	0	0	0	0	0	0	11	14	2	0	3	2
TOTAL PROCUREUR GÉNÉRAL	1	0	5	2	0	0	32	31	2	3	25	17
AFFAIRES CIVIQUES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Commission des droits de la personne	0	0	0	0	0	0	9	7	1	0	10	22
TOTAL AFFAIRES CIVIQUES	0	0	0	0	0	0	9	7	1	0	13	2
COLLÈGES ET UNIVERSITÉS	0	0	1	0	0	0	11	5	0	0	2	6
SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	0	0	1	1	0	0	22	22	1	7	20	14
Commission de révision de l'aide sociale	0	0	0	0	0	0	7	22	0	1	3	7
TOTAL SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	0	0	1	1	0	0	29	44	1	8	23	21
CONSOMMATION ET COMMERCE	0	1	0	0	0	0	16	43	1	7	14	35
SERVICES CORRECTIONNELS	0	1	0	0	0	0	5	9	12	12	4	4
Centres correctionnels	0	0	0	0	0	0	37	18	28	23	4	6
Centres de détention	0	0	2	0	0	0	88	50	62	43	5	7
Prisons	0	0	0	1	0	0	40	59	17	29	7	2
TOTAL SERVICES CORRECTIONNELS	0	1	2	1	0	0	170	136	119	107	20	19
CULTURE ET COMMUNICATIONS	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	3	0
ÉDUCATION	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	5	4
Commission du régime de retraite des enseignants	0	0	0	0	0	1	3	13	0	1	6	1
TOTAL ÉDUCATION	0	0	0	0	0	1	4	15	0	1	11	5
ÉNERGIE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Hydro-Ontario	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0	1	5
TOTAL ÉNERGIE	0	0	0	0	0	0	5	4	1	0	2	5
ENVIRONNEMENT	0	0	2	2	0	0	1	9	3	0	5	8
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	0	0	0	2	0	0	3	32	2	0	2	33
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	0	0	0	0	0	0	22	7	1	5	*4	8
SANTÉ	0	0	0	2	0	2	11	13	1	1	2	12
Hôpitaux psychiatriques	0	0	1	0	0	0	10	4	2	0	9	18
Assurance-santé de l'Ontario	0	0	2	0	0	1	2	3	0	0	10	7
TOTAL SANTÉ	0	0	3	2	0	3	23	20	3	1	41	37
LOGEMENT	0	0	2	1	0	0	19	27	5	0	11	5
Société de logement de l'Ontario	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0
TOTAL LOGEMENT	0	0	2	2	0	0	19	28	6	0	12	5
INDUSTRIE, COMMERCE ET TECHNOLOGIE	0	0	0	0	0	0	27	0	0	0	2	3
TRAVAIL	0	0	2	0	0	1	17	15	6	3	125	103
Commission des accidents du travail	0	0	5	2	0	0	32	16	3	7	0	11
TOTAL TRAVAIL	0	0	7	2	0	1	49	31	9	10	125	114
AFFAIRES MUNICIPALES	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	*2	3
Commission de retraite des employés municipaux	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	*2	4
TOTAL AFFAIRES MUNICIPALES	0	0	0	1	0	0	3	3	0	0	4	7
RICHESSES NATURELLES	0	0	1	0		0	27	21	2	0	16	26
DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES	0	0	0	0	0	0	51	5	0	0	3	1
REVENU	0	0	0	0	0	0	5	7	0	2	*21	4
FORMATION PROFESSIONNELLE	0	0	2	0	0	0	4	1	0	0	1	0
SOLLICITEUR GÉNÉRAL	0	0	4	4	0	0	2	4	0	0	8	9
TOURISME ET LOISIRS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
TRANSPORTS	0	0	5	0	0	0	28	21	2	1	17	12
TRÉSOR ET ÉCONOMIE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO AUTRE	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	2	5
TOTAL GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO	1	2	35	19	0	6	547	482	153	145	377	411

* Une plainte a été déposée par 249 personnes contre quatre organismes gouvernementaux : Services gouvernementaux (Commission du régime de retraite des fonctionnaires), Affaires municipales, Régime de retraite des employés municipaux et Revenu.

989-90 AVEC CHIFFRES COMPARATIFS

ENQUÊTE INTERROMPUE							
ABANDON		RETRAIT		ARTICLE 18		TOTAL	
1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
3	5	3	7	10	14	18	32
7	6	5	5	35	22	91	59
0	1	4	3	10	7	19	22
0	1	1	3	5	5	22	25
7	8	10	11	50	34	132	106
0	0	2	7	1	0	6	7
2	3	1	0	9	7	32	39
2	3	3	7	10	7	28	46
4	5	5	3	6	7	29	26
6	13	4	5	30	24	84	86
0	2	2	1	5	12	17	45
6	15	6	6	35	36	101	131
7	2	7	6	19	23	64	117
12	8	4	2	27	50	64	86
43	66	35	33	388	288	535	434
173	127	94	53	656	613	1080	893
85	120	75	37	526	466	750	714
313	321	208	125	1597	1417	2429	2127
0	0	0	1	0	1	5	5
0	0	2	4	15	22	23	32
0	0	0	1	20	22	29	39
0	0	2	5	35	44	52	71
0	0	1	0	0	0	2	0
1	1	0	0	5	3	13	13
1	1	1	0	5	3	15	13
0	1	4	3	9	8	24	31
0	1	5	5	6	37	18	110
2	1	2	3	15	11	46	35
2	8	11	8	12	18	59	64
3	5	5	5	6	4	36	36
1	2	1	1	14	7	30	21
6	15	17	14	32	29	125	121
10	2	15	15	14	16	76	66
0	0	0	0	1	1	3	3
10	2	15	15	15	17	79	69
0	0	0	0	1	0	30	3
7	1	12	17	23	18	192	158
1	3	10	10	7	6	58	55
8	4	22	27	30	24	250	213
1	1	2	7	4	8	11	21
0	0	2	0	0	0	5	6
1	1	4	7	4	8	16	27
14	2	14	14	15	14	89	77
1	1	0	0	3	0	58	7
2	1	7	5	8	6	43	25
1	1	0	0	3	2	11	4
3	0	2	2	17	5	36	24
3	0	1	2	1	1	7	8
4	5	5	15	27	17	88	71
0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	3	0	9	5	15	14
398	395	346	283	1962	1770	3819	3513

GLOSSAIRE

PLAINTE ÉTAYÉE PAR L'OMBUDSMAN

PAS DE RECOMMANDATION — Il arrive que l'ombudsman étaye une plainte mais décide qu'il n'est pas important, dans la circonstance, de faire une recommandation.

RECOMMANDATION OFFICIELLE ACCEPTÉE — Plainte ayant donné lieu à une recommandation de l'ombudsman que l'organisme gouvernemental accepte de mettre en oeuvre.

RECOMMANDATION OFFICIELLE REJETÉE — Plainte ayant donné lieu à une recommandation de l'ombudsman que l'organisme gouvernemental refuse de mettre en oeuvre.

AIDE AUX PLAIGNANTS — Plainte qui a donné lieu à une intervention de l'ombudsman et entraîne généralement des mesures correctives tangibles de la part de l'organisme gouvernemental.

RÈGLEMENT INDÉPENDANT — De nombreuses plaintes sont réglées indépendamment de l'intervention de l'ombudsman. Ceci peut se produire à n'importe quelle étape du processus d'enquête, avant la publication du rapport définitif de l'ombudsman.

BIEN-FONDÉ NON ÉTABLI — Plainte dont l'enquête de l'ombudsman n'a pas établi le bien-fondé.

ENQUÊTE INTERROMPUE — L'ombudsman peut user de sa discrétion pour interrompre une enquête, pour diverses raisons, à tout moment avant la publication du rapport final :

ABANDON — Les efforts pour communiquer avec le plaignant n'aboutissent pas (c'est le cas des plaintes en provenance de détenus des établissements correctionnels qui sont libérés en cours d'enquête et ne laissent pas d'adresse).

RETRAIT — À la demande du plaignant, il arrive souvent que des renseignements soient fournis aux plaignants et que ces derniers, même si la plainte n'est pas réglée, décident de ne pas poursuivre la cause.

ARTICLE 18 — Se rapporte à l'article 18 de la *Loi sur l'ombudsman* qui habilite ce dernier à mettre fin à une enquête si, par exemple, il existe une solution parallèle adéquate ou si la plainte est frivole ou si, étant donné toutes les circonstances, il n'est pas nécessaire de poursuivre l'enquête.

STATISTIQUES

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN POUR L'EXERCICE FINANCIER 1989/90

Organisme	Renseignements fournis	Renseignements pris	Aide au règlement	Pas d'action possible	Total
AGRICULTURE ET ALIMENTATION	13	8	4	4	29
PROCUREUR GÉNÉRAL	134	102	41	10	287
Commission des affaires municipales	5	3	2	2	12
Curateur public	2	3	8	0	13
TOTAL PROCUREUR GÉNÉRAL	141	108	51	12	312
AFFAIRES CIVIQUES	0	3	0	1	4
Commission des droits de la personne	27	24	6	9	66
TOTAL AFFAIRES CIVIQUES	27	27	6	10	70
COLLÈGES ET UNIVERSITÉS	24	39	12	5	80
SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	115	133	56	20	324
Commission de révision de l'aide sociale	6	14	5	0	25
TOTAL SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES	121	147	61	20	349
CONSOMMATION ET COMMERCE	38	45	33	13	129
SERVICES CORRECTIONNELS	26	16	7	0	49
Centres correctionnels	88	14	6	4	112
Centres de détention	142	23	11	10	186
Prisons	61	28	13	9	111
TOTAL SERVICES CORRECTIONNELS	317	81	37	23	458
CULTURE ET COMMUNICATIONS	1	2	1	0	4
ÉDUCATION	13	6	3	2	24
Régime de retraite des enseignants de l'Ontario catégorie B	5	2	1	2	10
TOTAL ÉDUCATION	18	8	4	4	34
ÉNERGIE	0	2	0	1	3
Hydro-Ontario	7	8	6	2	23
TOTAL ÉNERGIE	7	10	6	3	26
ENVIRONNEMENT	23	22	11	7	63
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	15	17	3	0	35
SERVICES GOUVERNEMENTAUX	14	17	50	5	86
SANTÉ	23	16	2	5	46
Hôpitaux psychiatriques	36	19	2	7	64
Assurance-santé de l'Ontario	20	16	9	1	46
TOTAL SANTÉ	79	51	13	13	156
LOGEMENT	74	121	23	20	238
Société de logement de l'Ontario	1	3	0	2	6
TOTAL LOGEMENT	75	124	23	22	244
INDUSTRIE, COMMERCE ET TECHNOLOGIE	3	0	0	0	3
TRAVAIL	41	69	24	10	144
Commission des accidents du travail	180	479	211	22	892
TOTAL TRAVAIL	221	548	235	32	1036
AFFAIRES MUNICIPALES	11	11	3	4	29
Commission de retraite des employés municipaux	3	3	0	0	6
TOTAL AFFAIRES MUNICIPALES	14	14	3	4	35
RICHESSES NATURELLES	34	25	6	25	90
DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES	3	0	0	1	4
REVENU	25	26	13	3	67
FORMATION PROFESSIONNELLE	7	11	2	0	20
SOLLICITEUR GÉNÉRAL	52	18	4	0	74
TOURISME ET LOISIRS	14	2	0	1	17
TRANSPORTS	33	78	44	11	166
TRÉSOR ET ÉCONOMIE	1	1	0	0	2
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO AUTRE	35	15	9	6	65
TOTAL GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO	**1355**	**1444**	**631**	**224**	**3654**

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN POUR L'EXERCICE FINANCIER 1989/90 (SUITE)

Organisme	Renseignements fournis	Renseignements pris	Aide au règlement	Pas d'action possible	Total
Privés	409	196	55	27	687
Municipaux	200	126	44	12	382
Fédéraux	94	84	34	7	219
Tribunaux	80	15	3	2	100
Autres	34	41	16	15	106
Total non-provincial	**817**	**462**	**152**	**63**	**1494**
Grand total	**2172**	**1906**	**783**	**287**	**5148**

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS / MÉMOIRES EXERCICE FINANCIER 1989/90 AVEC CHIFFRES COMPARATIFS

Organisme	Renseignements fournis		Renseignements/ Aide au règlement		Pas d'action possible		Total		Pourcentage	
	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89	1989/90	1988/89
Provincial	9528	7156	4792	3405	648	469	14968	11030	56.8	51.3
Privés	5137	5058	565	355	155	123	5857	5536	22.2	25.8
Municipaux	1271	1458	325	302	45	36	1641	1796	6.2	8.3
Fédéraux	1402	1464	288	219	54	52	1744	1735	6.6	8.1
Tribunaux	547	454	32	17	36	39	615	510	2.4	2.4
Autres	1129	688	191	78	212	112	1532	878	5.8	4.1
Totaux	**19014**	16278	**6193**	4376	**1150**	831	**26357**	21487	**100.0**	100.0

DÉPENSES RÉELLES POUR L'EXERCICE FINANCIER 1989-1990

Salaires	4 878 600 $	Autres services	171 000 $
Avantages sociaux	900 500	Meubles et équipement de bureau	26 700
Déplacements et déménagements	162 700	Matériel informatique	106 400
Communications téléphoniques, expédition et livraison du courrier	263 500	Fournitures de bureau	88 600
Location des locaux	630 500	Livres et publications	37 900
Location de matériel et autre	107 800	Impression des rapports et procédures	35 500
Services professionnels	117 900	Autres fournitures et équipement	112 500
Services de sécurité	40 500		
Entretien du matériel informatique	56 300		

TOTAL 7 736 900 $

PERSONNEL DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

JUSQU'EN MARS 1990

AINSLIE, Margaret
ALLAN, John
ANDERSON, Marney
ARKELL, Tim
BAKER, Betty
BERNIER, Suzanne
BERNIQUEZ, Jean-Francois
BISCHOPING, Johanna
BLENKINSOP, Rosemarie
BOMBERRY, Donna
BOOTHBY, Paula
BOURNS, Maureen
BRINDLE, Ginette
BROCKENSHIRE, Deborah
BROWN, Anne
BRUYERE, Frank
BRYANT, Dale
BUCKSTEIN, Elaine
BURROWS, Patricia
BYLSMA, Klaas
CARL, Mary
CARLINO, Gerry
CASSON-ROBIN, Barbara
CEYSSENS, Paul
CEDDIA, Antonella
CENTRONE, Irma
CHAMBERS, Sharon
CHIASSON, Lucille
CONROY, Nadene
COOLMAN, Joyce
CORION, Margaret
CORREIA, Jackie
CORRIGAN, Francis
CROSSLEY, Barbara
CUMMINGS, Penny
CUTLER, Jeffrey
DAYA, Nazlin
DEAR, Rosie
DEARDEN, Sylvana
DEODAT, Zalina
DRAWBELL, Steven
DUONG, Chinn
EVANS, Cathy
FARNCOMBE, Peter
FENTON, Mary Jane
FERNANDEZ, Sherry
FITZPATRICK, John
FRIEDMAN, Lois
GERHARD, Perry
GRIFFIN, Dianne
HARRISON, Joan
HASLAM, Sue
HIGGINS, Marylynn
HIRST, Barbara
HISCOCK, Lee
HOBSON, Jim
HOFFMAN, Judith
HOLMES, Jackie
HUNG, Elsa
HUTCHINSON, Esla
IAROCCI, Jacquelynne
IRONS, Alison
IRVINE, Thomas
ISOVSKI, Azire
JOHNSON, Gini
JONES, Christine
KATAMAY, Olga
KEIL, Martha
KERSHAW, Janet
KIESECKER, Barbara
KING, Dianne
KNUDSON, Inez
KUTA, Elizabeth
LA ROSA, George
LAMPKIN, Lorna
LANTHIER, Elise
LATINCIC, Mary Ann
LAUZON, Diane
LEBLANC, Sharon
LEE, Allan
LEE, Barbara
LEE, Judith
LEGARDO, Lourdes
LOGAN, Rosemary
LUCAS, Lourine
LYNCH, Gwen
MARKIEWICZ, Eva
MARTIN, Christine
MAY, Laurel
McCOLLIN, Phyllis
McLEOD, Maret
MENNIE, Florence
MESLIN, Eleanor
MILLS, Allan
MONETTE, LaVerne
MORRA, Dean
MORRISH, Ginette
MORRISON, Gail
MORTON, Margret
NICHOLAS, James
NICHOLSON, Sherrie
NUGENT, Mary Elizabeth
ORTVED, Janet
PEASE, Daphne
PEASE, Irv
PELLETIER, Allan
PENFOLD, Kathy
PFAFF, Gail
POONI, Ramneek
POPA, Manuela
PRESNER, Matilda
RAJASINGHAM, Peter
ROBERT, D'Arcy
RODGERS, Faye
ROMAN, Josie
ROSE, Janet
SCHULZ, Wolfgang
SCHWARTZ, Andrea
SEALEY, Carol
SEMENCIW, Joe
SKENE, Tom
SLOAN, Todd
SORA, David
SOUSA, Maria
SWEENEY, Yvonne
THEN, Milan
THERRIAULT, Kathleen
THOMS, Joanne
TONER, Donna
VAN KLEEF, Joy
VIRC, Elizabeth
WALCOTT, Margaret
WESTON, Elizabeth
WHEELER, Karen
WORKU, Habte
WORTHINGTON, Barbara
WYNDELS, Lisa
YOUNG, Pamela
YUEN, Jacqueline
ZACKS, Michael

BUREAUX DE L'OMBUDSMAN

KENORA
100, rue Chipman, unité 10
Market Square
Kenora (Ontario) P9N 4E4
Tél. : (807) 468-2851

LONDON
402, rue Adelaide nord
London (Ontario) N6B 3H6
Tél. : (519) 675-7741

NORTH BAY
450, rue Main ouest, unité 2
North Bay (Ontario) P1B 2V3
Tél. : (705) 476-5800

OTTAWA
Bureau 308, 151, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1P 5H3
Tél. : (613) 239-1487

SAULT-SAINTE-MARIE
500, rue Bay
Sault-Sainte-Marie (Ontario) P6A 1X5
Tél. : (705) 759-2871

SUDBURY
21, rue Durham
Sudbury (Ontario) P3C 5E2
Tél. : (705) 671-9880

THUNDER BAY
213, chemin Red River
Thunder Bay (Ontario) P7B 1A5
Tél. : (807) 345-9235

TIMMINS
30-32, rue Balsam sud
Timmins (Ontario) P4N 2C6
Tél. : (705) 268-2161

TORONTO
125, Queen's Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Tél. : (416) 586-3300
Interurbain sans frais :
1-800-263-1830
Interurbain sans frais en français :
1-800-387-2620

WINDSOR
232, rue Erie ouest
Rez-de-chaussée
Windsor (Ontario) N9A 6B5
Tél. : (519) 977-8006

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS REJETÉES

NUMÉRO DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	NUMÉRO DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION REJETÉE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT N°	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
		MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION			
Rapport spécial M^me^ H.		1. Que le Procureur général, de concert avec le ministre de l'Éducation, prenne les mesures appropriées pour modifier la *Loi sur le régime de retraite des enseignants*, S.R.O. 1980, c.494 et la *Loi de 1983 sur le régime de retraite des enseignants*, c.84 pour les rendre conformes à l'article 15(1) de la *Charte des droits et libertés*, à compter du 17 avril 1985; et 2. Que, suite à ces amendements, la Commission du régime de retraite des enseignants prenne les mesures nécessaires pour délivrer une allocation pour personne à charge à M^me^ H. conformément à l'article 36(1) de la *Loi sur le régime de retraite des enseignants*, S.R.O. 1980, c.494, à compter du premier jour de sa demande. et, subsidiairement : 1. Que le Procureur général, de concert avec le ministre de l'Éducation, prenne les mesures appropriées pour modifier la *Loi sur le régime de retraite des enseignants*, S.R.O. 1980, c.494 et la *Loi de 1983 sur le régime de retraite des enseignants*, c.84 pour supprimer les dispositions qu'il a trouvées improprement discriminatoires; et	17 Recomm. 4	Que le ministère de l'Éducation enjoigne à la Commission du régime de retraite des enseignants de payer à M^me^ H. des prestations de survivant à compter du 8 août 1985 et que le ministère de l'Éducation, dans les trois mois qui suivront cette motion, le 22 novembre 1988 ou aux environs, fasse rapport à ce comité sur l'opportunité d'étendre ces prestations, de droit, aux conjoints des membres de la Caisse de retraite des enseignants qui ont subi des dommages. Que le comité enjoigne au groupe de travail (constitué par le ministre de l'Éducation) d'examiner la question de la pension de M^me^ H. et la question générale des pensions, dès que possible. Que le ministre de l'Éducation, de concert avec tout organisme du gouvernement qu'il juge nécessaire, accorde une allocation *ex gratia* à M^me^ H. dès que possible, à compter du premier jour du mois suivant la date de sa demande, jusqu'à ce que la disposition modifiée entre en vigueur. Ce paiement pourra être effectué dans le cadre du budget annuel pour éviter toute question relativement à la capacité du ministère d'effectuer le paiement.	Les modifications nécessaires ont été adoptées aux par. 70-72, c.92, S.O. 1989. Un paiement a été octroyé à M^me^ H.
			17 Recomm. 5		
			17 Recomm. 6		

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS REJETÉES

NUMÉRO DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	NUMÉRO DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION REJETÉE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT N°	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
		MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (suite)			
		2. Que le ministre de l'Éducation, de concert avec tout organisme du gouvernement qu'il juge nécessaire, accorde une allocation *ex gratia* à M^me^ H. dès que possible, à compter du premier jour du mois suivant la date de sa demande, jusqu'à ce que la disposition modifiée entre en vigueur. Ce paiement pourra être effectué dans le cadre du budget annuel pour éviter toute question relativement à la capacité du ministère d'effectuer le paiement. Il a également recommandé qu'un paiement soit accordé à tout autre conjoint survivant auquel la Commission du régime de retraite des enseignants a refusé une prestation au titre de personne à charge ou de survivant aux termes de la *Loi sur le régime de retraite des enseignants* ou de la *Loi de 1983 sur le régime de retraite des enseignants*, ledit paiement étant payable à compter du premier jour du mois suivant la date de la demande de prestation déposée à l'issue de cette recommandation.		Que le ministre de l'Éducation, de concert avec tout autre organisme du gouvernement qu'il juge nécessaire, accorde un paiement à tout autre conjoint survivant à qui a été refusé une prestation au titre de personne à charge ou de survivant aux termes de la *Loi sur le régime de retraite des enseignants* ou de la *Loi de 1983 sur le régime de retraite des enseignants*, ledit paiement étant payable à compter du premier jour du mois suivant la date de la demande de prestation déposée à l'issue de cette recommandation.	

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS REJETÉES

NUMÉRO DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	NUMÉRO DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION REJETÉE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT N°	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
		MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT			
11	10	Que le ministre annule sa décision d'accepter les recommandations de l'évaluateur de ne pas verser les intérêts demandés par le plaignant; que le ministre accepte et étudie la demande comme étant fondée aux termes de la loi intitulée en anglais *Public Works Creditors Payment Act* et abrogée en 1975.	12 Recomm. 2	Que le ministre de l'Environnement accepte en principe que la Couronne puisse, dans les circonstances appropriées, payer à un plaignant les intérêts dus conformément aux conditions d'un contrat passé avec un entrepreneur; que le ministre examine le bien-fondé de la demande des intérêts dus sur le principal en question et décide s'il paiera la somme demandée ou non.	L'avocat du plaignant et l'avocat du ministère de l'Environnement examinent actuellement la proposition soumise par le premier aux fins d'arbitrage dans le but de parvenir à un accord.
			13 Recomm. 2	Qu'un évaluateur indépendant soit nommé pour évaluer la question de savoir si des intérêts sont dus ou non au plaignant.	
			15 Recomm. 1	Que l'évaluation soit effectuée sous forme d'audience ordinaire, avec permission aux deux parties de produire et de présenter toutes preuves qu'elle juge appropriées; Que le montant principal sur lequel sont calculés les intérêts soit nettement énoncé comme une somme ne devant pas dépasser 27 730 $; Que le taux d'intérêt appliqué par l'évaluation soit fixé conformément à la *Loi sur les tribunaux judiciaires;* et	

TABLEAU DES RECOMMANDATIONS REJETÉES

NUMÉRO DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	NUMÉRO DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION REJETÉE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT N°	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
		MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT (suite)			
				Que le coût de l'arbitrage soit assumé par le ministère, à l'exception des frais juridiques du plaignant.	
		MINISTÈRE DE LA SANTÉ			
Rapport spécial M. K, M. et M^me^ L, M^me^ M		Que le ministère modifie le règlement de l'Ontario 596/85 afin d'éliminer toutes les limitations d'âge à la prestation des allocations de voyage aux accompagnateurs consenties aux termes du Programme de subventions pour frais de transport à des fins médicales dans le Nord.	17 Recomm. 2	Que le ministère modifie le règlement de l'Ontario 596/85 afin d'éliminer toutes les limitations d'âge à la prestation des allocations de voyage aux accompagnateurs consenties aux termes du Programme de subventions pour frais de transport à des fins médicales dans le Nord.	Le ministère a fait savoir à l'ombudsman que l'ensemble du programme aux termes duquel des allocations de voyage sont accordées aux personnes ayant besoin de soins médicaux est à l'étude. Une équipe de fonctionnaires du ministère s'est rendue dans diverses collectivités du Nord pour écouter leurs observations. Une proposition devrait être prête en mai 1990.
		Assurance-santé de l'Ontario			
Rapport spécial M^me^ J		Que le ministère de la Santé/OHIP examine la possibilité d'inclure à l'annexe relative aux avantages sociaux le coût du sperme du donneur comme faisant partie de la procédure d'insémination artificielle couverte par ladite annexe.	17 Recomm. 3	Que le ministère de la Santé fasse en sorte qu'un donneur fournisse du sperme à M. et M^me^ J. gratuitement dès qu'un test acceptable aura été mis au point pour vérifier que le sperme du donneur ne contient pas le virus du SIDA.	Le ministère a fait savoir en mars qu'il est en train de mettre au point une politique relativement à la prestation gratuite de sperme aux Ontariens et que cette politique serait mise en oeuvre en 1989. Les derniers renseignements indiquent que la politique est encore à l'étude et qu'aucune date de mise en oeuvre n'a été fixée.

RECOMMANDATIONS AUX TERMES DE L'ALINÉA 22(3)(d) OU (e) SOUS FORME DE TABLEAUX

N° DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	N° DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION AUX TERMES DE L'ALINÉA 22(3) (d) ou (e)	DATE DE LA RÉPONSE	NATURE DE LA RÉPONSE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT N° DU COMITÉ PERMANENT	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX							
2	60	Que le ministère verse au plaignant la somme de 1 318 00 $ en compensation de ses pertes et frais juridiques.	Le ministère des Services gouvernementaux a déclaré qu'il n'était pas habilité à appliquer les recommandations.	3 Recomm. 34	Que la *Loi sur la vérification des comptes publics* et la *Loi sur l'administration financière* soient modifiées pour prévoir que, lorsqu'une telle recommandation sera faite par l'ombudsman après que son bureau se sera conformé à toutes les exigences nécessaires et appropriées de la *Loi sur l'ombudsman* et lorsqu'elle aura été entièrement acceptée par l'organisme gouvernemental, une "autorité légale" soit créée pour permettre à l'organisme gouvernemental d'effectuer ce paiement à partir du Fonds du revenu consolidé. Par ailleurs, que le Bureau de l'ombudsman et le ministère des Services gouvernementaux reprennent leurs discussions sur le bien-fondé de la recommandation de l'ombudsman et que les résultats de ces discussions soient soumis au comité permanent. Que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit : "lorsque l'ombudsman, dans son rapport établi aux termes du paragraphe 22(3), recommande à l'organisme	Le ministère du Trésor et de l'Économie a suggéré dans sa réponse que la modification soit apportée à la *Loi sur l'ombudsman*, celle-ci étant plus appropriée étant donné que l'objet de la modification a un rapport direct avec la procédure utilisée aux termes de cette loi. Le ministère a proposé que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit : "Lorsque l'ombudsman, dans un rapport établi aux termes du paragraphe 22(3) recommande à l'organisme gouvernemental auquel le rapport est soumis que l'organisme gouvernemental verse une somme spécifiée au plaignant ou au bénéfice du plaignant en dédommagement d'une perte financière vérifiable qu'il a subie, et lorsque le ministre auquel un exemplaire du rapport a été envoyé aux termes de ce paragraphe accepte la recommandation de verser le montant mentionné dans le rapport ou un montant moindre acceptable par l'ombudsman, et s'il n'existe pas d'autorisation autre que ce paragraphe pour le paiement

RECOMMANDATIONS AUX TERMES DE L'ALINÉA 22(3)(d) OU (e) SOUS FORME DE TABLEAUX

N° DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	N° DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION AUX TERMES DE L'ALINÉA 22(3) (d) ou (e)	DATE DE LA RÉPONSE	NATURE DE LA RÉPONSE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT N° DU COMITÉ PERMANENT	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX (suite)							
		gouvernemental auquel le rapport est soumis que l'organisme gouvernemental verse une somme spécifiée au plaignant ou au bénéfice du plaignant en dédommagement d'une perte financière vérifiable qu'il a subie, et lorsque le ministre auquel un exemplaire du rapport est envoyé aux termes de ce paragraphe accepte la recommandation de verser le montant mentionné dans le rapport ou un montant moindre acceptable par l'ombudsman, et s'il n'existe pas d'autorisation autre que ce paragraphe pour le paiement de la somme convenue, cette somme, si elle est inférieure à 1000 $ et qu'elle a été vérifiée comme exigé par le Trésorier à partir du Fonds du revenu consolidé sur l'autorisation du ministre concerné; si la somme convenue est de 1000 $ ou plus, elle sera payée par le Trésorier à partir du Fonds du revenu consolidé sur ordonnance du Lieutenant-gouverneur en conseil approuvant ce paiement comme recommandé par le ministre concerné."			de la somme convenue, cette somme, si elle est inférieure à 1000 $ et qu'elle a été vérifiée comme exigé par ce paragraphe, sera payée par le Trésorier à partir du Fonds du revenu consolidé sur l'autorisation du ministre concerné; si la somme convenue est de 1000 $ ou plus, elle sera payée par le Trésorier à partir du Fonds du revenu consolidé sur ordonnance du Lieutenant-gouverneur en conseil approuvant ce paiement comme recommandé par le ministre concerné." La modification a été incluse dans l'ensemble des modifications à la *Loi sur l'ombudsman*.

N° DU RAPPORT DE L'OMBUDSMAN	N° DU RÉSUMÉ DÉTAILLÉ	RECOMMANDATION AUX TERMES DE L'ALINÉA 22(3) (d) ou (e)	DATE DE LA RÉPONSE	NATURE DE LA RÉPONSE	EXAMINÉE DANS LE RAPPORT N° DU COMITÉ PERMANENT	RECOMMANDATION DU COMITÉ	SITUATION ACTUELLE
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX (suite)							
						12, p. 16	Le comité a noté que le procureur général a déclaré que la recommandation de modification à la loi serait déposée devant le Conseil des ministres. Le comité prévoit s'en occuper prochainement.
						13, p. 8	Le comité a recommandé que le procureur général dépose immédiatement à l'Assemblée législative un projet de loi visant à modifier la *Loi sur l'ombudsman*.
						15, p. 17	Le comité a recommandé "que les modifications à la *Loi sur l'ombudsman* soient déposées sans tarder à l'Assemblée législative, et que toutes les parties collaborent pour accélérer les progrès du projet de loi modificateur à l'Assemblée."
						16, p. 8	Le comité recommande que le procureur général donne la priorité à l'introduction et a l'approbation des modifications à la *Loi sur l'ombudsman* au cours de la session actuelle ou de la prochaine session de l'Assemblée législative.	Le Bill 80, loi modifiant la *Loi sur l'Ombudsman*, et la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* à fait l'objet d'une prèmiere lecture le 21 novembre 1989.